

# Laura Isabel Hernandez Gonzalez

Montréal, Québec

514-560-0729

[Luraisahernandez29@gmail.com](mailto:Luraisahernandez29@gmail.com)

**LANGUES:** Anglais, Français, Espagnol,

## COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES

- Sens du leadership
- Capacité de communication
- Planification et organisation
- Tolérance au stress

## EXPÉRIENCE

### ***2014-2017 Masala (École de cuisine & Restaurant) Temps plein / partiel***

#### Serveuse / Hôtesse

- \* Servir des aliments et des boissons; préparer et servir des plats de spécialités aux tables au besoin.
- \* Accueillir, placez les clients et répondez au téléphone pour prendre des réservations ou des commandes à faire.
- \* Collecter les paiements des clients.
- \* Prendre des commandes sur les bordereaux de commande, mémoriser les commandes, et entrer les commandes pour la transmission au personnel de cuisine.
- \* Mettre en place des salles à manger et faire des arrangements de réservation.

### ***2012-2013 Teleperformance (Temps plein)***

#### Agent de service à la clientèle / Superviseur / Chef d'équipe

- \* Identifier et évaluer les besoins des clients pour atteindre la satisfaction
- \* Motiver et proposer des solutions et des solutions appropriées dans les délais impartis; Suivi pour assurer la résolution.
- \* Préparer et coordonner différentes activités / événements au sein de l'entreprise.
- \* Responsable de diriger une équipe au sein de l'entreprise (Mentor / superviseur).
- \* Rapport et surveiller le processus pour avoir un meilleur service à la clientèle.

### ***2011 Jewelry MH (Temps plein)***

#### Vendeuse

- \* Conseiller et promouvoir les ventes en fournissant des informations sur les produits et en proposant des suggestions
- \* Traite les paiements en totalisant les achats; le traitement des chèques, l'argent comptant, et le magasin ou d'autres cartes de crédit.
- \* Responsable d'assurer l'apparence du magasin tout le temps.
- \* Restez informé des politiques, procédures et promotions du magasin.

**2011 La Chapolera (Temps plein)**

Serveuse / Caisse

- \* Responsable du paiement de toutes les factures entrantes.
- \* Responsable du compte d'inventaire et d'achat.
- \* Répondre aux demandes des clients au besoin.
- \* Servir, nettoyer les tables.

**2010 Aviation Industrie Corporation colombienne (Temps plein)**

Assistante pour le CEO

- \* Tâches administratives générales (photocopie, fax, courrier, etc.)
- \* Préparation de documents, propositions et présentations.
- \* Brochures et publicité (marketing)
- \* Préparer les rapports de dépenses d'itinéraire et de voyage
- \* Organisation d'événements d'entreprise.

**COMPETENCES INFORMATIQUES:** Microsoft Office (Word, Excel, Power Point), Microsoft Outlook, Windows XP, Windows 98, Windows Vista, Windows 8, internet

**FAIRE DU BÉNÉVOLAT**

**Salon International Tourisme Voyages 26ieme Edition.24-26 Octobre 2014. Montréal QC**

*Hôtesse*

- \* Organiser un bureau d'inscription
- \* Distribuer le programme préliminaire de conférence

**ÉDUCATION:**

- \* Collège Lasalle, DEC Techniques du tourisme  
Montréal, Québec (2014- En cours)
- \* Institut aéronautique Colombie, Hôtesse de l'air  
Bogota, Colombie, (2013)
- \* Collège Platon, Programme de français  
Montréal, Québec, (2011 - 2012)
- \* Service national SENA, Apprentissage de la chimie industrielle  
Bogota, Colombie, (2011)
- \* Institute Latino, Baccalauréat en ventes techniques  
Bogota, Colombie, (2008 - 2010)
- \* Présentation Collège Fatima, Éducation aux médias  
Bogota, Colombie, (2007 - 2010)

**\*\*Des références à la demande \*\***