



+351910131769

RAQ.TULUCO@GMAIL.COM

Competências

Formação e Desenvolvimento

Comunicação Eficaz

Liderança de Equipa

Multitasking

Agilização de Processos

Gestão de Conflitos

Organização

Criatividade

Gestão de tempo

Atenção a detalhes

Adaptabilidade

Trabalho em equipa

Pensamento crítico

Idiomas

Português (nativo)

Inglês (avançado)

Italiano (iniciante)

Espanhol (intermediário)

Interesses

A aperfeiçoar a arte do tricô com o objetivo de me tornar uma respeitável senhora de idade.”

Aprender a orientar-me em cidades novas sem (quase) usar GPS

Aperfeiçoamento contínuo da paciência através de atividades manuais

Dar uma mão, ouvir histórias e sair sempre a aprender alguma coisa

Raquel Helena Tuluco

Profissional de apoio ao cliente com experiência em resolução de conflitos, atendimento telefónico e gestão de múltiplas tarefas. Forte capacidade organizacional e de gestão do tempo, contribuindo para a eficiência operacional. Orientada para o trabalho em equipa, adaptabilidade e melhoria contínua, procurando uma função onde possa acrescentar valor e desenvolver competências profissionais

Experiência de trabalho

SENIOR GUEST SERVICE AGENT

Maio 2022

MSC Cruises S.A., Sorrento, Italy

Janeiro 2026

- Gestão de uma pequena equipa, garantindo o bom funcionamento das operações diárias e um serviço de excelência
- Gestão de caixa, transações financeiras
- Formação inicial e continua dos novos colaboradores
- Resolução de conflitos e reclamações de hóspedes com soluções eficazes.

CALL CENTER AGENT

Junho 2021

Teleperformance, Lisbon, Portugal

Março 2022

- Atendimento de chamadas, e-mails e chats relacionados com os serviços da GALP (energia, gás)
- Gestão de reclamações, atualização de registos de clientes
- Esclarecimento de dúvidas sobre faturação, agilizando processos de pagamento
- Registo detalhado de comunicações e queixas

CALL CENTER EMPLOYEE

Fevereiro 2021

Repsol, Lisbon, Portugal

Junho 2021

- Gestão das operações de distribuição de combustível para os pequenos distribuidores
- Gestão de contas e procedimentos de pagamento
- Manutenção de registos de chamadas precisos e atualização dos registos de clientes.

CUSTOMER COMMUNICATIONS EXPERT

Abril 2020

Marley Spoon, Lisbon, Portugal

Janeiro 2021

- Atendimento das dúvidas dos clientes por telefone, e-mail, chat e redes sociais.
- Auxílio na resolução de problemas com a entrega de kits de refeições, incluindo resolução de problemas, reclamações e reembolsos.
- Gestão e processamento de faturas
- Gestão
- o de feedback de clientes para melhorar serviços oferecidos.

ADMINISTRATIVE ASSISTANT

Junho 2017

B&B Sincerely, Lisboa, Lisbon, Portugal

Dezembro 2019

- Responsável pelo controlo de stock de materiais de receção, administrativos, de limpeza e de alimentação, e pela coordenação com os fornecedores para evitar faltas
- Gestão da manutenção da unidade e lide de uma pequena equipa para garantir o bom funcionamento da unidade
- Coordenação e comunicação com os fornecedores e gestão das facturas e pagamentos
- Gestão das redes sociais da unidade hoteleira
-
- Organização de documentos e manter arquivos físicos e digitais atualizados.

RECEPCIONISTA

Abril 2016

Lisboa Central Hostel / Cruz Apartments, Lisbon, Portugal

Maio 2017

- Responsável por supervisionar as operações diárias e a logística da unidade
-
- Atendimento dos pedidos dos hóspedes e coordenação e atribuição de quartos para otimizar as taxas de ocupação
- Responsável pela gestão de pagamentos e faturação

SALES ASSOCIATE

Março 2014

Tourtickets4less, Lisbon, Portugal

Abril 2015

- Atendimento dos clientes, avaliando necessidades e sugerindo produtos e tours.
- Responsável pela formação dos novos colaboradores sobre técnicas de vendas e atendimento.
- Gestão do stock, assegurando reposição dos itens e maximização das vendas.

RECEPCIONISTA

Maio 2013

Brekke Gard Hostel, Flam, Norway

Setembro 2013

- Atendimento ao cliente e gestão de pedidos dos hóspedes
- Gestão de procedimentos de check-in e check-out e assegurei a eficiência dos fluxos de trabalho diários
- Gestão da correspondência e documentos recebidos para organização eficaz
-

ESTÁGIO CURRICULAR

Março 2012

Capitão Dureza - Org. Desportos de Aventura Lda, Penacova, Portugal

Junho 2012

- Responsável por coordenar e preparar as actividades e assegurar que os eventos seguissem os parâmetros de segurança
- Responsável por assegurar a organização, inventário e manutenção dos equipamentos
-

● Educação

Licenciatura em Turismo

Escola Superior de Educação de Coimbra, Coimbra, Portugal

Setembro 2009

Junho 2013

Pós-graduação em Gestão Estratégica de Destinos Turísticos

Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Estoril, Estoril, Portugal

Setembro 2013

Maio 2014

Associação de Estudos e Ensino para o Mar / Instituto de Tecnologias Náuticas

Associação de Estudos e Ensino para o Mar / Instituto de Tecnologias Náuticas, Oeiras, Portugal

Janeiro 2020

Março 2020

. STCW 2010 Course