

RAPHAEL TAVARES

CONTATO

Jardim Botânico – Rio de Janeiro, RJ

Tel: (21) 96668-0102

Email: raphaelstavares7@gmail.com

HABILIDADES

- Gestão de Hospedagem e Reservas
- Operações de Eventos e Banquetes
- Vendas Consultivas e Relacionamento com Clientes
- CRM e Property Management
- Controle de Custos e Inventário
- Liderança e Treinamento de Equipes
- Microsoft Office (Excel, Word, PowerPoint)
- Yardi | Property Leasing

IDIOMAS

Português – Nativo

Inglês – Fluente

Espanhol – Intermediário

RESUMO PROFISSIONAL

Profissional de Hotelaria, Eventos e Experiência do Cliente, com sólida experiência em gestão operacional, vendas consultivas e liderança de equipes. Formado em Hospitality Management no Canadá, com atuação em hotéis e resorts de médio e grande porte, coordenando operações de hospedagem, reservas e eventos corporativos, sociais e casamentos, com forte foco em excelência operacional, satisfação do cliente, controle de custos e resultados.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Gerente de Experiência do Hóspede e Reservas – Old Oak Properties out/2023 – nov/2025

- Supervisão de todas as operações do condomínio, incluindo contratos, cadastros e processos administrativos
- Liderança de processos de vendas e locação com abordagem consultiva
- Avaliação de aplicações de novos moradores (crédito e histórico)
- Coordenação de equipes de atendimento e manutenção
- Implementação de melhorias contínuas na experiência do residente
- Organização de reuniões, eventos e visitas guiadas

Gerente de Operações para Eventos – Oakwood Resort

mai/2023 – out/2023

- Gestão do treinamento, desenvolvimento e desempenho da equipe de banquetes
- Recrutamento, seleção, contratação e aplicação de medidas disciplinares
- Planejamento de escalas conforme demanda operacional
- Controle de despesas, custos de mão de obra e recursos materiais
- Gestão de estoque de bebidas e compras semanais
- Comunicação estratégica com Eventos & Catering e F&B; visando maximizar rentabilidade

Supervisor de Vendas e Operações – Best Western Plus

mar/2022 – mai/2023

- Supervisão da organização e execução de eventos corporativos, sociais e casamentos
- Atendimento direto aos clientes, elaboração de BEOs e layouts de salão
- Atuação como Gerente de Vendas e Eventos interino (jan–mar)
- Treinamento e liderança de novos colaboradores
- Garantia de excelência no atendimento ao cliente

CERTIFICAÇÕES

Planning and Control for Food and Beverage Operations – AHLEI (2022)
TrainCan – Food Handler Certification (2021)
OHSA – Worker Health and Safety Awareness (2021)
Smart Serve Ontario (2021)
Workplace Hazardous Materials Information System – WHMIS (2021)
AODA – Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (2021)

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (CONTINUAÇÃO)

Agente de Negócios – Itaú Unibanco

fev/2018 – set/2021

- Venda de produtos bancários conforme perfil do cliente
- Atendimento ao cliente com foco em relacionamento e resolução de problemas
- Recomendação de produtos e serviços financeiros personalizados
- Esclarecimento de dúvidas e suporte contínuo aos clientes

Consultor Comercial – S7 Study Turismo

jul/2016 – dez/2017

- Elaboração e envio de faturas de cursos, acomodação e seguros
- Condução de processos de aplicação para vistos estudantis e de turismo
- Comunicação com parceiros internacionais via e-mail, Skype e Microsoft Teams

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Pós-Graduação em Hospitality Management – Lambton College, Canadá (2022)

Bacharelado em Administração de Empresas – Universidade Veiga de Almeida (2018)