



CAMILO MONTEALEGRE

SERVICE QUALITY MANAGEMENT & DATA ANALYSIS

Contact

+34 691 392 410

camiloarmontealegre@gmail.com

www.camiloarmontealegre.com

Permis de Conduire B

Langues

Espagnol - langue maternelle

Anglais - C2

Français - C1

Catalan - C1

Expertise

SPSS
RStudio
Python

Satisfaction, fidélisation et recommandation du client.

PowerBI (mégadonnées)

Tableau (diagrammes et cartes)

Salesforce (CRM)

Microsoft Office (operatif)

Enseignement

2016

M. A. en Tourisme

Universitat de Girona

Projets d'orientation durable. Développement de produit touristique et marque de destination. Technologies de l'information et de la communication.

2014

M. A. en Gestion

Universitat internacional de Catalunya

Industries créatives et économie de l'expérience. Politiques culturelles et gestion de projets. Stratégies de marketing et compétences en communication.

Je suis un professionnel du management et tourisme. Spécialisé dans la gestion de la qualité du service. Je travail pour améliorer la relation entre les entreprises et leurs publics, en analysant l'expérience client et la conception des services. J'améliore le cycle client, dans le but d'en faire bénéficier à la fois les clients et les employés. Je travaille, étant gentil, constant et créatif. J'aborde mon travail sous l'angle de l'harmonie, du bien-être et de la gratitude.

EXPÉRIENCE DE TRAVAIL

Chercheur

Universitat de Girona

2017 - 2023

Analyse statistique du niveau de satisfaction des clients dans les événements culturels. Analyse qualitative des stratégies de gestion. Lecture critique d'articles scientifiques et rédaction d'une thèse académique. Prise en charge des processus bureaucratiques, des traductions, des demandes d'appels et des budgets.

Administrateur de la Propriété

Airbnb

2021 - 2022

Gestion d'appartement touristique. Comptabilité et édition d'annonce en ligne. Accueil et guide des visiteurs (guide touristique certifié par la Generalitat de Catalunya). Gestion de l'offre numérique.

Attention aux Visiteurs

Museu del Modernisme Català

2015 - 2017

Accueil et boutique du musée, vente de billets et souvenirs. Explication des expositions artistiques. Générer du contenu écrit et graphique pour le site Web. Tâches de stockage et d'archivage d'œuvres d'art.

Auxiliaire Administratif

Círculo del Arte

2014 - 2015

Conseiller les galeries partenaires sur la sélection, l'achat, l'emballage et l'expédition des œuvres d'art. Service client à l'accueil, par téléphone et par voie numérique. Rédaction de contenu pour newsletter, magazine mensuel et site internet. Prise en charge de l'enregistrement des produits en entrepôt et en comptabilité.

Bénévolat

48H Open House Barcelona - Guide touristique des bâtiments d'intérêt architectural (2021, 2022, 2023)

Parcs Nationaux de la Colombie - Park Ranger (2012)

Un Techo para mí País Bogotá - Professeur de langues et de mathématiques (2011)

Fundación Festival Art Bogotá - formateur de jeunes talents du ballet (2010)

CERTIFICATIONS & COURSES

Marketing Numérique- Sheffield Hallam University (2019), Lü Project Management (2020), Academia Adams (2020), Petita i Mitjana Empresa de Catalunya (2021, 2022) y Fundació Autoocupació (2023).

Gestion Touristique des Sites du Patrimoine Mondial de l'UNESCO - France Université Numérique (2018, 2019, 2023)

Revenue Management et Développement de Produits Touristiques - Federació d'Hostaleria de les Comarques de Girona (2021)

Objectifs de développement durable des Nations Unies- Universitat de Girona (2018)