



# Remedios Arcos Gallego

Diplomada en relaciones laborales / Formadora online

## PERFIL EJECUTIVO

Profesional del sector turístico con más de 15 años de experiencia en gestión de agencias de viajes, atención al cliente, ventas y administración de negocios. Ha desarrollado su carrera tanto en reconocidas empresas del sector como en la dirección de su propia agencia, liderando operaciones, equipos de trabajo y relaciones con proveedores. Cuenta con sólida experiencia en la comercialización de productos turísticos, diseño de viajes personalizados, gestión de reservas nacionales e internacionales y fidelización de clientes.

## VALOR PARA LA FORMACION ONLINE

- **Empatía:** Comprende las necesidades del alumnado y adapta la formación a distintos ritmos de aprendizaje.
- **Comunicación efectiva:** Transmite conocimientos de forma clara, dinámica y orientada a resultados.
- **Aprendizaje continuo:** Actualiza competencias y metodologías para ofrecer formación innovadora y de calidad.
- **Responsabilidad:** Garantiza seguimiento, compromiso y cumplimiento de los objetivos formativos establecidos.

## FORTALEZA PARA IMPARTICION ONLINE

- Diseño de contenidos prácticos y orientados a objetivos.
- Capacidad para dinamizar entornos virtuales de aprendizaje.
- Gestión eficaz del tiempo y seguimiento del progreso formativo.
- Manejo de herramientas digitales y recursos multimedia para la formación.

## AREAS DE FORMACION PRORITARIA

- Formación especializada en calidad de servicio, atención al cliente y gestión de experiencias turísticas.
- Programas prácticos orientados a la organización del trabajo, resolución de incidencias y mejora de procesos.
- Capacitación para profesionales de agencias de viajes, departamentos comerciales y servicios de atención al cliente.
- Metodología online participativa centrada en competencias profesionales, productividad y excelencia en el servicio.

## EXPERIENCIA DOCENTE

- Formación en atención al cliente y técnicas de fidelización en entornos turísticos y de servicios.
- Capacitación en gestión de reservas, planificación de viajes y comercialización de productos turísticos.

- Formación en organización administrativa, gestión documental y procedimientos operativos de agencias de viajes.
- Desarrollo de acciones formativas para la integración, acompañamiento y coordinación de equipos de trabajo.
- Impartición de buenas prácticas en resolución de incidencias, gestión de reclamaciones y calidad en el servicio al cliente.

## EXPERIENCIA LABORAL

**Asesores de Viajes S.L. (2017–2021):** Desarrollo de servicios de atención al cliente y comercialización de productos turísticos, coordinando reservas, servicios personalizados y seguimiento postventa para particulares y empresas.

**Agencia de Viajes Halcón (2010–2017):** Dirección y gestión integral de agencia de viajes, desarrollando funciones de atención al cliente, coordinación de equipos, gestión comercial, supervisión administrativa y relaciones con proveedores.

**Viajes Marsans (2004–2010):** Gestión de reservas nacionales e internacionales, asesoramiento turístico especializado y atención al cliente, participando en procesos de venta, organización de viajes y gestión administrativa.

## FORMACION Y CREDENCIALES

**Diplomatura en Relaciones Laborales (1995–1999) – Universidad de Sevilla:** Formación en gestión de personas, organización empresarial, comunicación, negociación y relaciones laborales.

**Máster en Dirección y Gestión de Agencias de Viajes (2003) – Escuela de Formación y Turismo:** Especialización en gestión turística, organización de agencias de viajes, comercialización de servicios y atención al cliente.

**Formación complementaria derivada de la experiencia profesional (2004–2020):** Desarrollo de competencias en gestión administrativa, dirección de equipos, calidad de servicio, resolución de incidencias y mejora continua.

**Aprendizaje continuo en atención al cliente y gestión comercial:** Actualización permanente de conocimientos relacionados con la venta consultiva, fidelización de clientes y optimización de procesos de servicio.

**Competencias digitales aplicadas a la gestión turística:** Utilización de herramientas de reservas, gestión administrativa y plataformas tecnológicas orientadas a la organización y prestación de servicios.