



李壬轩 男 · 33岁 · 工作8年 · 保密 · 澳门 · 硕士 · 群众

☎ 18522769570

✉ shzhuayuan@163.com

🔗 ARIESSHMS

优势亮点

- 国内外工作经验，从业经历均在国内外国际五星酒店及奢华酒店、国有企业，具备客户关系维护、行政综合管理、酒店管理等经验。甲方、乙方工作经验兼备。
- 瑞士海外留学，跨文化交际能力强，可长期适应海外生活，性格开朗活泼外向，善于沟通，结果导向。对内对外服务意识强。
- 主观能动性较强，喜欢钻研新领域，掌握目前Ai工具，midjourney工具持续探索和目前从事行业结合的可能性。
- 英语熟练掌握。

工作经历

澳门艺居酒店 2024/10-至今

酒店总经理

- 职责业绩：1.全权负责处理酒店的一切事务
- 制度搭建及人员招聘-作为新酒店的筹开经理，进行人员招聘及制定各部门的运营管理制度
 - 根据酒店实际情况，与线上OTA平台合作，让新酒店获得持续曝光
 - 拓展多渠道客源，发展酒店协议客户及与相关旅行社合作
 - 收益管理-每日实时跟踪调整酒店房价，竞争对手房价，确保入住率及酒店收益，根据淡旺季 执行 不同经营策略
 - 团队管理-酒店外籍员工为主，创造多元文化的轻松工作环境，善于发掘员工长处及闪光点
- 开业至今员工无一人离职
- 运营管理-重点地定期巡视公众场所及各部门工作情况，检查服务质量，关注网上客户评价并及时反馈到相关运营部门进行优化，提升服务质量，持续保持携程评分为4.5以上
 - 员工培训- 基于酒店是单体酒店的现状，且新开业酒店员工大部份为无酒店经验的新人，结合员工实际工作情况，亲自带教培训员工
 - 成本控制- 根据淡旺季合理安排员工（全职/兼职）结合，不断优化酒店用品标准及制定相关采购预算

知识城(广州)商旅服务集团有限公司 2021/05-2023/11

业主方运营副主管

- 职责业绩：作为业主方，负责监督已开业物业的经营状况。协助制定年度经营目标及发展计划。配合项目进度，统筹各方资源。
- 项目前期可研定位：从业主角度，审查酒店顾问公司提交的可行性研究报告，整合业主方及酒店顾问公司意见。
 - 筹开期管理：体系制度搭建-负责建立运营制度体系及各项流程，搭建运营团队组织架构。预算编制-根据项目实际情况，合理编制预算计划及需求并上报集团，包括但不限于家具、软装、一次性洗护产品等。
 - 经营监管：对已开业的物业财务报表进行审核，发现异常经营情况及时了解原因并及时上报集团。
 - 采购管理：主导酒店及公寓版块采购工作，合理控制成本，并与五十多家供应商保持良好合作关系，全方位覆盖酒店及公寓领域。
 - 综合行政管理：负责公司规章制度、会议文件的草拟。对外的联系接待及内部协调工作，执照证件的办理及行政采购预算，核算人工成本等工作。

普吉岛万豪度假会 (Marriott Vacation club Phuket) 2020/01-2020/11

市场部客户主任

职责业绩：站在客户需求角度，使客户最大程度使用已有积分，日常维系客户关系，保持密切良好沟通，不断创新制定新产品吸引客户回购。

- 1.客情关系：了解客户画像，充分掌握客户首要需求，与客户良性互动逐步提高信任度，针对客户投诉或者反映的诉求，形成报告并上报公司，缩短问题反馈与解决周期，提高客户满意度及粘性。
- 2.数据分析：根据每月数据分析客户消费及积分使用情况，及时改变市场策略及调整产品内容。
- 3.竞品分析：围绕周边酒店市场，实时关注对方推出的新产品及活动，分析其卖点及市场营销策略。
- 4.产品制定：根据普吉岛市场特点及客户画像，与外部资源合作打造组合产品，不断开发新客户。

澳门新濠博亚娱乐有限公司(Melco) 2017/08-2019/10

客户关系代表

职责业绩：在快节奏高强度的一线工作环境中，确保不同类型工作的顺利完成，维持高品质服务。

- 1.前厅运营：作为Room Controller，高效工作，合理把控房态，审查每日房价，与客房部协作，保证客人准时入住，避免投诉情况的发生并支援前台部门日常工作。
- 2.宾客关系：高效解决酒店客户的需求及投诉，持续跟进后续，形成每日报告（事件全过程-解决方案-客户后续反馈）。
- 3.多部门协调：对于VIP及大客户重点关注，根据客户档案及时与公司内部部门如赌厅，娱乐场，零售部，餐饮部，娱乐部，工程部等部门及时沟通，确保信息传递准确无误。
- 4.品质监管：定期巡查运营场地空间，将可能会影响公司形象及降低运营品质的因素及时上报形成报告，作为福布斯多年推荐的五星级酒店，保持高品质标准。
- 5.筹开支持：作为筹开开业支持的成员，负责澳门新濠天地摩珀斯酒店的筹开工作，包括新员工的培训、流程的梳理、酒店制度的制定等。

国内外实习期 2015/01-2017/06

实习生

职责业绩：曼谷康莱德酒店（Conrad Bangkok）-国际培训生-餐饮部经理方向（6个月）

工作地：泰国曼谷

- 工作内容：1. 参与酒店每个餐厅的日常运营（自助餐/西餐/日本餐厅/中餐/大堂吧）。
- 2.和酒店销售部，宴会部沟通，满足客人餐饮需求。
 - 3.参与当季酒店餐厅促销活动的制定以及推出新的菜品。
 - 4.在泰国重要节日，如宋干节，中国春节，和相关公司合作，确保酒店节日盈利。
 - 5.及时有效解决客人投诉。

天津瑞吉金融街酒店（St Regis Tianjin）-人力资源部实习生（6个月）

工作地：天津

- 工作内容：1. 与各大高校合作，进行宣讲，组织参与酒店招聘活动。
- 2.与学习与发展部门合作，为酒店员工开展培训。
 - 3.组织酒店员工活动。
 - 4.反馈酒店员工意见。
 - 5.为酒店员工及外籍管理人员办理相关文件及手续。
 - 6.为相关部门筛选合适人选，全流程跟进面试及入职事宜。

盛泰澜甲米奥南别墅及度假村（Centara Grand Beach Resort & Villas Krabi）-前厅管理培训生（6个月）

工作地：泰国甲米

- 工作内容：1. 负责参与度假村前厅的日常运营工作。
- 2.检查每日工作报表反馈并及时解决客人反馈的问题。
 - 3.向客人推销酒店客房以完成upsell目标。
 - 4.向VIP客人提供定制化服务，如为客人安排旅游行程并与酒店外相关公司联系跟进。
 - 5.和酒店销售部合作，联系中国OTA，推广酒店在华业务。
 - 6.有效处理客人投诉。

教育经历



Swiss Hotel Management School（海外瑞士留学）

硕士·酒店管理

2014/09-2017/09



天津外国语大学

本科·对外汉语

2010/09-2014/07

语言能力

英语 读写精通 | IELTS

普通话 读写精通

粤语 读写精通

泰语 简单沟通

附加信息

如有合适机会，工作地点不限