

Lebenslauf

PERSÖNLICHE DATEN

Nachnamen: Moya Giner
Vorname: Ruben
Anschrift: Hohlgass 17A, 8196 Wil, Schweiz
Telefon/Mobil: +41783035905
e_mail: ruben.ginermoya@gmail.com, skype: Ruben Moya Giner
Nationalität: Spanien
Geburtsdatum: 29. September 1976
Geschlecht: männlich
Führerschein: B / Aufenthaltsbewilligung: **B**



BERUFLICHE ERFAHRUNG

Position/Rolle: **Rezeptionist/Tag und Nacht Schicht**

Beschreibung: Tagschicht Dienst beim Swiss Night Hotel. Verantwortlich für Check-in/out; Buchungen; Online-, Telefon- und E-Mail, Individuelle sowie Gruppen Reservierungen. Bearbeitung von internen Dokumenten.

Seit 08/03/25	Fassbind Hotels, Zürich, Schweiz
05/2024 - 11/2024	Victor's Residenz Hotel (Berlin Mitte), Berlin
04/2022 - 04/2024	Hotel Scandic, Kurfürstendamm, Berlin
12/2021 - 04/2022	Hotel Jufa Malbun*** Superior, Malbun FL
11/2012 - 09/2014	Fassbind Hotels, Zürich, Schweiz
03/2012 - 10/2012	Hotel Ramada Arcadia****, Locarno, Switzerland
09/2008 - 08/2010	Hotel Husa Wellness, Valencia
05/2006 - 09/2008	Hotel Albufera ****, Valencia, Spanien
03/2005 - 03/2006	Hotel Express by Holiday Inn****, Valencia, Spanien

Position/Rolle: **Professional Customer Support & After-Sales Specialist (Multilingual)**

Beschreibung: Multilinguale Kundenbetreuung & Support: Proaktive Unterstützung und Beratung internationaler Kunden, Geschäftspartner und Social Marketer in den Sprachen Englisch, Italienisch, Französisch, Deutsch und Spanisch via Telefon, E-Mail, Chat und ausgehende Anrufe.
After-Sales-Management: Eigenverantwortliche Abwicklung des gesamten After-Sales-Prozesses, einschließlich Garantieansprüchen, Ersatzlieferungen, Rücksendungen sowie Rückerstattungen und Versandmanagement.
Account- & Auftragsverwaltung: Tägliche Erstellung und Administration von Privat- und Geschäftskonten, Bearbeitung von Bestellungen sowie Klärung von Anfragen zu Provisionen, Produkten und Werbeaktionen.
Technischer Support & Incident Management: First-Level-Support bei Web-Problemen und technischen Anfragen unter Einhaltung standardisierter Eskalationsprozesse und Verfahrensanweisungen.
Systemlandschaft & Tools: Sicherer Umgang mit CRM- und Support-Tools (Zendesk, Verint, 3PL-Plattformen), Remote-Desktop-Lösungen sowie kollaborativen Tools (Slack, MS Teams, Google Workspace) im Home-Office-Umfeld.

07/2021 - 11/2021
06/2016 - 01/2019

www.5ca.com aus Valencia, Spanien (Vollzeit WFH Freelancen)
Voxpro Gruppe (Telus) – Cork, Ireland

Position/Rolle

Auslieferungsfahrer

Beschreibung:

Zustellung und Abholung von Paketen in der Region 46012 von Valencia (Privat- und Firmenkunden)

08/2020-06/2021

GLS Agentur (Tomates el Perelló SL) -Valencia, Spanien

Position/Rolle:

Junior Steward / Service Mitarbeiter / Bartender

Beschreibung:

Mise-en-Place, Service (Frühstück, Mittag und Abendessen, Sicherheitsaufgaben und das Verladen der Ware auf dem Mein Schiff 3 (Rest. Klassik). Sprachen an Bord: Englisch und Deutsch. Kommunikationsaufgaben im Rahmen von Sicherheitsübungen.

05/2015 - 12/2015

TUI Cruises / Sea Chefs – Deutschland (an Bord)

08/2010 – 11/2011

Studio 6 Upperground Waterloo London, UK

Position/Rolle

Verkaufsagent, Callcenterangestellter.

Beschreibung:

Front-Office Telefonmarketing (Outbound Calls), Verkauf von Plätzen für Swisscom Directories (die weißen Seiten) bis Juni 2004. Mehrsprachige Kundenbetreuung (Inbound Calls) bei Swisscom-Mobile.

11/2002-12/2004

Swisscom Holding, Bellinzona, Schweiz

09/1993 - 09/1995

Interdiscount AG, Locarno, Switzerland

Position/Rolle

Sachbearbeiter in FFIN

Presseanalyse & Reporting: Kontinuierliche Analyse der Fachpresse sowie Erstellung von Berichten als Entscheidungsgrundlage für die Überprüfung von Kreditlinien gegenüber Finanzinstituten und Kreditunternehmen.
Credit Risk Monitoring: Unterstützung bei der Bewertung von Kreditlimits und Beobachtung der Marktentwicklung im institutionellen Sektor.
Ad-hoc Back-Office Support: Durchführung administrativer Back-Office-Aufgaben zur direkten Unterstützung der Abteilungsleitung.

06/2001-10/2002

Gotthard Bank, Lugano, Switzerland

AUSBILDUNG/WEITERBILDUNG

- 10/22-12/22: Deutschkurs intensiv B2-1 und B2-2 an der Deutsche Akademie abgeschlossen.
- 06/08/2017: TOEFL-Zertifikat (Englisch unterrichten für ausländische Lernende) 120h Online-Kurs + Unterrichtspraxis.
- 09/2012-06/2014: Grundstudium an der Fakultät für Soziologie an der UNED (Spanische Fernuniversität), 100 Credits erworben und aus wirtschaftlichen Gründen vorübergehend unterbrochen (noch nicht abgeschlossen).
- 09/1997-06/2001: HANDELS MATURITÄT (KV) – Locarno, Ticino, Schweiz, SMC Locarno. Leiter Herr. Lafranchi
- 09/1993-06/1995: VERKAUFS DIPLOM (Lehre) – Schweiz, SPC Locarno. Dir. S.Lafranchi
- 09/1988-06/1992: Sekundarschule Minusio, Tessin, Schweiz, Scuola Media Vignascia.

SPRACHKENNTNISSE

Italienisch und Spanisch (Muttersprache); Englisch (TOEFL Lehrer), Französisch (C1) und Deutsch (B2-C1), Schwizerdütsch (Grundkenntnisse); Portugiesisch (B1).

EDV Kenntnisse

Hotel-Technologie & Management: Expertenkenntnisse in Apaleo (inkl. Straiv Integration) und Opera Cloud. Erfahrung in der Implementierung von Schnittstellen und Prozessautomatisierung.

Software-Entwicklung: Grundkenntnisse in HTML5, CSS3 und JavaScript (autodidaktische Weiterbildung seit 04/2024). Fokus auf KI-Agenten-Integration in PMS-Umgebungen.

Digitaler Support: Sicherer Umgang mit Zendesk, Freshdesk sowie Plattformen für Remote-Arbeit (Slack, Teams).

INTERESSEN: Kosmologie, Soziologie, Biologie, Sport und KI-Technologie.

Verfügbarkeit: Tag oder Nachtschichten (Mo-So)