

# BETTINA VOLZ

Ejecutiva del sector turístico y hostelería de lujo con más de 30 años de experiencia en empresas nacionales y internacionales mas reconocidas, 23 de ellos en cargos directivos. Extenso conocimiento de los mercados de Europa Central & Europa del Este, orientada hacia la obtención de resultados en los mercados de la industria turística. Especialización en los sectores Ventas & Marketing, Consorcios turísticos, premium & preferred partnerships, clientes de ocio y negocio, tour operación, contratación, negociación, eventos & convenciones, wholesalers, aerolíneas, portales online, e-business, revenue & yield management y Guest Relationship Management. Conocimiento adicional como reportera de viajes, blogger y editora. Apasionada del mundo de las ventas. Gran aptitudes profesionales: gran capacidad de decisión, negociación, contratación, adquisición y comunicación con clientes, visión estratégica, multilingüismo y el extenso conocimiento de Europa, Oriente Medio, África, Asia, sur, centro y norte América, el Caribe, Australia y Nueva Zelanda. Disponibilidad para viajar y trabajar en todo el mundo.

## DATOS PERSONALES

Residencia:	Mallorca – Islas Baleares - España
Mobil:	0034-662 00 1919
E-Mail:	<a href="mailto:bettina_volz@hotmail.es">bettina_volz@hotmail.es</a>
Fecha de Nacimiento & Estado Civil	28. Junio 1967, Heilbronn – Alemania, soltera

## EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CARGOS DIRECTIVOS

### 2008 – actualidad

#### Director Business Consulting

Travel Industry & Hotel Management Consulting, Mallorca - España

#### Atribuciones del cargo & resultados:

- Management, Consulting & gestión de proyectos de temporada de empresas nacionales, internacionales y privadas en el sector turismo y hotelería, Investigación y desarrollo de proyectos, acuerdos de cooperaciones ya existentes, búsqueda de nuevos negocios.
- Gestionar, liderar, coordinar y supervisar todos las acciones & proyectos de clientes y desarrollar proyectos existentes.
- Autorizada para negociación de contratos, precios y firma de contratos con los proveedores.
- Informes y contacto directo con los directivos de la empresa.
- Azafata VIP & guía personal en viajes corta y larga distancia.
- Organización & realización de viajes y visitas a destinos lejanos como Tailandia, Myanmar, Australia, Nueva Zelanda, Sudáfrica, España, Inglaterra, India, Nepal, Vietnam, Camboya, Hongkong, Phillipinas etc.
- Reportera de viajes, blogger y editora con informes en vivo en la estación de radio.
- Informes de viajes personalizados, fotografía, pintura, exposiciones, participación en películas publicitarias y producciones de cine con Palma Pictures, Character Models etc para Hotels.com, Jet2 Holidays, Tesco, Vodafone, Kytta etc.

➔ Especial atención en afianzar y desarrollar relaciones efectivas con los socios clave y asegurar nuevas oportunidades de negocio.

## EXTRACTO DE LOS CLIENTES MÁS IMPORTANTES CONSULTADO EN NOMBRE DE LA EMPRESA:

### 2015

#### Director German Market

Palma Aquarium, Dirección de Ventas, Mallorca – España

#### Atribuciones del cargo & resultados:

- Autorizada para la negociación de contrataciones, precios y firma de contratos con Hoteles, Asociaciones etc., comercialización de los diferentes mercados, sobre todo mercado alemán, mantener contacto constante, proporcionandoles información y los apoyos necesarios, como capacitaciones, presentaciones de productos y visitas guiadas etc, para aumentar las ventas.
- Desarrollar y aumentar el número visitantes, estudio de las estadísticas y la evolución del número de visitantes previsto, acciones concretas para alcanzar los objetivos del presupuesto.
- Apoyar y llevar a cabo acciones comerciales para alcanzar los objetivos generales de visitantes, participar en reuniones departamentales y proporcionar al equipo la información necesaria de la situación del mercado con el fin de mejorar la forma en que pueden mejorar sus áreas de la afluencia.
- Proponer nuevas acciones a la Gerente General e informar sobre las iniciativas de la competencia y los resultados de las acciones que afecten al mercado de la empresa.
- Asesorar, colaborar y trabajar muy estrechamente con los diferente departamentos, principalmente marketing, con el fin de garantizar adecuación de acciones comerciales y de comunicación en referencia a su mercado y para lograr los resultados esperados y encontrar juntos constantemente nuevas alternativas e ideas para aumentar números.

➔ Aumentar la facturación en un 37 % a través de relaciones más fuertes dentro de todos los segmentos del mercado.

### 2013

#### Sales Director Private Events

TRUI Espectaculo, Dirección de Ventas, Mallorca – España

#### Atribuciones del cargo & resultados:

- Estrategia y organización, optimización del producto.
- Informes semanales, contacto y comunicación directa con el Gerente de la empresa.
- Responsabilidad total de desarrollar e implementar el plan de ventas y marketing de TRUI Espectaculo con el objetivo principal de establecer este producto en el mercado nacional e internacional.
- Marketing: elaboración del material promocional, acuerdos de cooperación, esponsorización, intercambios, atención a la prensa, etc.
- Autorizada para negociación de contratos, precios y firmar contratos con Hoteles, Asociaciones, lugares especiales para eventos, industria turística, agencias de eventos, clientes privados, artistas, acrobatas, músicos, proveedores etc.
- Responsable de captar una nueva y precisa base de datos de clientes y sus final decision makers.
- Eficiente coordinación, gestión y ejecución de todas las actividades, el control, la organización y el desarrollo de todos los proyectos y eventos existentes con el enfoque absoluto sobre la eficacia, eficiencia y calidad superior.
- Garantizar las oportunidades de nuevos negocios constantemente y establecer metas agresivas de venta.

➔ He desarrollado y mantenido relaciones efectivas con los socios clave y nuevas cuentas.

➔ Organización y realización de importantes eventos sociales con alto potencial como Lady Moura, TUI Marathon, Oktoberfest 2013 en Mallorca, Galas Benéficas etc.

2006 - 2008

**Directora de Ventas, Europe & Eastern Europe**

Fiesta Americana Hotels & Resorts y Grupo Posadas, Mallorca – España

Atribuciones del cargo & resultados:

- Contacto y comunicación directa con el vice-presidente y el director de la empresa en Miami, Estados Unidos.
  - Diseño, supervisión y desarrollo del presupuesto anual de ventas, marketing y plan empresarial basándose en la investigación e análisis de las tendencias de mercado nacional e internacional.
  - Negociación y contratación de la industria turística como tour-operadores, consorcios, páginas web, DMC's, agencias de viajes, clientes MICE, wholesalers y compañías aéreas en los siguientes mercados: Europa Central y Europa del Este, Argentina, Brasil, México para Fiesta Americana Hotels & Resorts y Grupo Posadas.
  - Viajes internacionales para captar negocio, organizar y participación en ferias nacional y internacional, y Fam. Trips, mantener permanente contacto con "key accounts" y detectar potenciales nuevos.
- A través de la negociación y firmar de contratos en Europa Central y Europa del Este incremento ventas 30%.
- Cimentación de estrechas relaciones profesionales con diversos sectores de la industria turística.

2004 - 2005

**Directora Sales & Marketing, Mice, Consorcios, Corporates**

Corinthia Hotels International, Dirección de Ventas Würzburg - Alemania

Atribuciones del cargo & resultados:

- Contacto y comunicación directa con el Chairman de Corinthia Hotels Internacional, Central de ventas Malta.
  - Contratación industria turística: MICE, consorcios, ocio y negocio y páginas web en Alemania, Austria y Suiza.
  - Desarrollo y puesta en acción de nuevos planes e iniciativas de ventas y marketing.
  - Identificación de "premium accounts", establecimiento de relaciones y conexiones con planificadores de eventos y reuniones. Investigaciones de mercado en busca de potenciales nuevos clientes.
  - Supervisión y dirección del equipo de 6 pers., asegurando que siguen procedimientos y directrices marcadas.
- Se incrementó el volumen de ventas a los 2 millones de Euro, gracias al plan de ventas, la nueva base de datos y conquistar agresivamente nueva clientela & objetivos.
- Prestó especial atención en afianzar relaciones laborales permanentes con nuevos contactos, e asegurar nuevas oportunidades de negocio a través de "Sales Calls", "Fam. Trips", "Roadshows" y ferias del gremio.

2003 - 2004

**Directora Travel Industry & Travel Trade**

NH Hoteles Deutschland, Dirección de Ventas Berlin – Alemania

Atribuciones del cargo & resultados:

- Vinculada al director de ventas y marketing de la oficina central de Madrid.
  - Organización y administración de actividades y estrategias dentro de ventas y marketing, incluyendo el diseño financiero de los objetivos de ventas (previsiones, presupuestos, planificación y dirección).
  - Organización promoción de hoteles y eventos de la industria turística, organizaciones oficiales, páginas web de ventas turísticas, tour-operadores, agencias de viajes, compañías aéreas y otras asociaciones.
  - Diseño, desarrollo, seguimiento y contratación de planes anuales de ventas y marketing y premium & preferred partnerships con los mas grandes consorcios turísticos en Alemania (American Express, Carlson Wagon Lits, Der Part, Hogg Robinson/BTI Euro Lloyd, Lufthansa City Center y BCD Holding/TQ3).
  - Negociación & contratación con tour-operadores y portales on-line en Alemania, Austria y Suiza para todos los hoteles de NH, captación de nuevo negocio & clientela, organización de Sales Visits, ferias, Fam.Trips.
  - Coordinación, dirección y motivación de un equipo profesional formado por 4 personas.
- Incrementó el volumen de ventas en un 44% en medio año (dot.coms) y a través premium & preferred Partnerships y los mejores contactos con el sector de ocio de agencias de viajes, industria & comercio.
- Se superó la cifra de 20 millones de euros de negocio con tour-operadores en medio año.

2001 – 2003

**Directora Global Sales, Grupos, Convenciones y Ferias**

Hotel Reservation Service, Dirección de Ventas Colonia – Alemania

Atribuciones del cargo & resultados:

- Informes y Contacto directo con el presidente de la empresa.
  - Colaboración en la elaboración del plan anual de ventas y marketing y asistencia a las principales ferias.
  - Contratación de cadenas hoteleras internacionales, hoteles privados y ocio en Alemania, Austria y Suiza.
  - Captar, negociar, contratar eventos sociales y ferias, como el día mundial de la juventud 2006 y WM 2006.
- Construcción de un nuevo equipo para MICE, desarrollar y motivar al equipo de formado por 25 miembros.
- Supero las 3000 peticiones de grupos mensualmente, de las cuales se confirmaron el 40%.
- Pre-lanzamiento de la página web, fundación de la página web de MICE. Aplicación exitosa.
- Conseguido el nombramiento como organizador oficial del día mundial de la juventud 2006 y de WM 2006.

1997 - 2001

**Directora de Ventas – MICE**

Sol Meliá, Dirección de Ventas Madrid - España

Atribuciones del cargo & resultados:

- Proveer información de ventas, estadísticas e informes al director de ventas, oficina de Ventas en Madrid y Mallorca.
  - Desarrollo de planes de ventas y marketing.
  - Contratación de MICE, consorcios, corporaciones y páginas web de ventas turísticas en Alemania, Austria y Suiza para todos los hoteles Sol Meliá.
  - Organización y coordinación de Sales Visits, Fam. Trips, ferias turísticas, vigilar "key accounts" y detectar posibles clientes y colaboradores en diferentes segmentos del mercado turístico.
  - Investigación de nuevos potenciales clientes como apoyo al plan de desarrollo/expansión empresarial.
- Superación de las expectativas de ventas de MICE en un 30%, con un volumen de negocio de aprox 2 millones de euros, gracias a nuevos contactos con organizadores de eventos, agencias de eventos e incentivos, tour-operadores y compañías aéreas.

## EXPERIENCIA PROFESIONAL

---

1995 – 1997	<b>Agente de Viajes / Product Manager</b> agencia de viajes y tour operador Schäfer, Heilbronn – Alemania
1991 - 1994	<b>Guía acompañante, Touristik Union International (TUI), Hannover</b> Destinos: Málaga, Fuerteventura & Lanzarote, Creta (Grecia)
1992	<b>Azafata VIP, pabellón de Alemania</b> Exposición Universal de Sevilla, E X P O 92 - España
1992	<b>Azafata VIP, delegación alemana</b> Juegos Olímpicos de Barcelona, 1992 - España
1990 – 1991	<b>Reservation &amp; Front Office Clerk</b> recepción y reservas internacionales Hotel Hilton International 5*, Dusseldorf - Alemania
1988 – 1990	<b>Hotel Management</b> recepción, departamento de pisos y restaurante Schlosshotel Bühlerhöhe 5*, <b>Baden Baden – Alemania</b>

## APRENDIZAJE & DATOS ACADÉMICOS

---

1995	<b>Touristikfachkraft</b> (Estudios y prácticas en la Industria Turística) SSI-Instituto, Munich - Alemania
1993	<b>Guía acompañante ICONA</b> , Lanzarote - España Curso & Diploma ICONA, Parques Nacionales de España
1985 -1988	<b>Hotelfachfrau</b> (Estudios y prácticas en un hotel – ramo hotelero) Hotel Löwen ***, Baiersbronn - Alemania
1985	<b>Mittlere Reife</b> (equiparable a E.G.B. y B.U.P.)

## SEMINARIOS & CALIFICACIÓN PROFESIONAL

---

2017	"Healing Hands Reiki I & II" Parveen Badoni, Reiki Master, Rishikesh - India
2013	"How to talk to men in business" Barbara Jansen, Coach, Mallorca - España
2012 & 2015	"Introducción Reiki I + II" Cristián Pons, Reiki Master, Mallorca - España
2003 & 2004	"NH Management & supervision with passion I+II" NH University - España
1998	"Sales & Marketing II" Training en Ventas Sol Meliá, Barcelona - España
1998	"Convenios de ventas" Beckmann Personal Training, Munich - Alemania
1997	"Métodos de venta" Beckmann Personal Training, Munich - Alemania
1997	"Sales & Marketing I" Sales Training Sol Meliá, Sevilla – Spain

## ESPECIALES CONOCIMIENTOS DE ORDENADOR

---

MS Office (Windows, Excel, Access, Power Point, Corel Draw), Start-Amadeus / IATA, Oracle - NH Hoteles, Software de reservas - HRS, IBM36 - Hilton, IT Reservation System Siemens-Nixdorf - Grundig Hotels

## IDIOMAS

---

Alemán lengua materna, Español & Inglés escrito y hablado (nivel alto), Francés (básico)

## CONOCIMIENTO PROFUNDO DE LOS SIGUIENTES DESTINOS:

---

### Europa:

Alemania, Benelux, España, Francia, Grecia, Inglaterra & Scotia, Italia, Malta, Portugal, Turquía

### África:

África del Sur, Egipto, Israel, Jordania, Kenia, Marueco, Oman, Palestina, Tanzania, United Arabian Emirates

### Asia:

China, Camboya, Hongkong, India, Indonesia, Malasia, Myanmar, Nepal, Tibet, Philipinas, Singapur, Sri Lanka, Tailandia, Vietnam

### América Central:

Costa Rica, Guatemala, México

### Caribe:

Cuba, Republica Dominicana, Antillas - Caribe

### América Sur:

Bolivia, Colombia, Ecuador, Islas Galápagos, Perú

### América Norte:

Costa oeste Estados Unidos, Florida

### Australia & Nueva Zelanda

## INTERESES:

---

viajes, informes de viaje, deporte, creativo y talentoso en fotografía, escritura, pintura, participación en películas publicitarias y producciones cinematográficas