

Zeugnis

Frau Monica Pires Alfaiate, geboren am 17.10.1974 in Mönchengladbach, war vom 01.09.2011 bis 31.10.2016 in unserem Unternehmen als Teamleitung der Verkaufsabteilung tätig.

ibero tours ist ein Spezialreiseveranstalter für Spanien und Portugal mit Sitz in Düsseldorf und bietet Hotels in allen Regionen der iberischen Halbinsel an. Wertvolle Zielgebietsinformationen und Insider-Tipps unterstützen Kunden und Reisebüros bei der individuellen Zusammenstellung von Reisen aus der vielfältigen und klar strukturierten Produktauswahl des umfangreichen Baustein-Programms. Für seine ausgezeichnete Produktqualität wurde ibero tours in den Jahren 2009 und 2010 mit dem Spain Tourism Award ausgezeichnet.

Frau Pires Alfaiate arbeitete für den Veranstalter ibero tours und hatte im Wesentlichen folgende Aufgaben:

Verkaufsabteilung

- Umfangreiche Beratungen und Verkauf für alle Bereiche/Zielgebiete, welche im Angebot von ibero tours geführt werden, per Telefon sowie im hauseigenen Reisebüro.
- Bearbeitung aller anfallenden Aufgaben im Rahmen der Reservierung wie die aktive Durchführung von Buchungen, Umbuchungen, Stornierungen von Pauschal- als auch Individualreiseleistungen über die Veranstaltersoftware BLANK
- Intensiver Kontakt zu allen Agenturen in den angebotenen Zielgebieten Spanien und Portugal (u.a. bezüglich speziellen Hotel- und Sonderanfragen, Abstimmung zu Unregelmäßigkeiten und Baustellen, Erstellung von Stellungnahmen zur Kundenreklamationen)
- Weiterbearbeitung von unterjährigen Änderungen in der Katalogausschreibung und ggf. Informationen an den Kunden über Leistungsabweichungen in unmittelbarer Zusammenarbeit mit dem Produkt.
- Pflege der Hotelstammdaten im Reservierungssystem BLANK z.B. bei Änderungen von Release-Zeiten, Verkaufsstops, Kontingenten im Rahmen der Hotels
- Ausarbeitung exklusiver und maßgeschneiderter kleiner Gruppenreiseangebote für die Zielgebiete Spanien und Portugal
- Selbständiger Einkauf von touristischen Dienstleistungen wie Flüge (Linie, Charter, Low-Cost-Carrier), Hotelkapazitäten und Landprogrammen bestehend aus Ausflugsleistungen, Reiseleiterdiensten, exklusiven Rundreisen und Rahmenprogrammen für kleinere Gruppen
- Selbständige Buchungsabwicklung angefangen von der Buchungsannahme über Reservierung und Rechnungserstellung bis hin zum Druck und Versand der Reiseunterlagen mittels der Veranstaltersoftware BLANK
- Terminüberwachung bezüglich Kundenzahlungen, Option der touristischen Leistungsträger und Unterlagenversand
- Betreuung der Auszubildenden im Bereich des Veranstalters
- Begleitung von Famtrips für den Veranstalter ibero tours
- Organisation und Durchführung der Teilnahme an Messen und Veranstaltungen
- Erstellung von Dienstplänen

Agenturbetreuung

- Agenturverträge an anfragende Reisebüros versenden und neue Agenturen in BLANK anlegen, freischalten und anschreiben
- Pflege der Agenturstammdaten
- Telefonische Hilfestellung für Reisebüros

Frau Monica Pires Alfaiate hat sich mit großem Engagement und Erfolg in jedes neue Aufgabengebiet eingearbeitet. Sie verfügt über fundierte Berufserfahrung und Branchenkenntnisse. Sie ist sehr gewissenhaft, arbeitet zügig, systematisch und mit großer Sorgfalt.

Frau Pires Alfaiate besitzt umfassende Kenntnisse der Reservierungs-Systeme BLANK, KRONOS, START /Amadeus, Bistro ,MS Word sowie sehr gute Fremdsprachenkenntnisse (Portugiesisch, Englisch und Spanisch), die sie in ihren Arbeitsbereichen und bei Bedarf in anderen Abteilungen optimal einzusetzen versteht. In Stresssituationen erweist sie sich als außerordentlich belastbar, besonnen und verantwortungsbewusst reagierend. Sie identifizierte sich absolut mit Ihrer Aufgabe und unserem Unternehmen, Sie entwickelte Eigeninitiative, ist loyal und engagierte sich auch über die übliche Arbeitszeit hinaus.

Frau Pires Alfaiate führte die ihr zugeteilten Arbeiten stets verantwortungsbewusst, selbständig und mit großer Sorgfalt aus. Die mit ihr vereinbarten Ziele wurden auch unter schwierigen Bedingungen stets erreicht. Demzufolge hat sie eine stets ausgezeichnete und kontinuierliche Arbeitsqualität vorgewiesen.

Wir bestätigen Frau Pires Alfaiate, dass sie die ihr übertragenden Aufgaben stets zu unserer vollsten Zufriedenheit erledigt hat.

Ihr Verhalten gegenüber Vorgesetzten, Kollegen und Kunden war jederzeit einwandfrei.

Das Arbeitsverhältnis endet zum 31.10.2016 aus betriebsbedingten Gründen aufgrund der Betriebsschließung am Standort Düsseldorf.

Wir bedauern dies, danken für die langjährige und erfolgreiche Tätigkeit von Frau Pires Alfaiate und wünschen ihr für die Zukunft beruflich und persönlich alles Gute und weiterhin viel Erfolg.

Düsseldorf, den 31.10.2016

Ibero Tours GmbH


Kerim Bagci

Geschäftsführer

Arbeitszeugnis

Frau Monica Pires Alfaiate, geboren am 17.10.1974 in Mönchengladbach, war vom 01.06.2010 bis 31.08.2011 in unserem Hause als Mitarbeiterin in der Abteilung Touristischer Service und Vertrieb tätig.

Im Rahmen ihrer Tätigkeit hat Frau Pires Alfaiate folgende Aufgaben übernommen:

- Vermittlung von Übernachtungsleistungen an Endkunden (sowohl Gruppen- und Einzelreisende, business und leisure)
- Annahme der Buchungen sowohl schriftlich (E-Mail, Fax etc.) als auch telefonisch
- Touristische Beratung der Kunden zum Standort Düsseldorf, auch über die reine Übernachtungsleistung hinaus
- Prüfung der Übermittlung der Buchungen/Verträge an alle Vertragspartner
- Bearbeitung von Änderungen und Stornierungen
- Ausgangsprüfung aller Internetbuchungen sowie Bearbeitung unverbindlicher Internetanfragen
- Im Vorfeld Akquise von Hotelkontingenten, Gruppenangeboten, Privatzimmerverfügbarkeiten (inklusive Stammdaten- und Availability-Eingaben)
- Besichtigung von Hotels und Privatzimmern als Qualitätsprüfung zur Neuaufnahme in das Buchungssystem
- Nachbearbeitung in Form von Datenspeicherung und Ablage, Bearbeitung von Buchungsstatistiken und Provisionsrechnungen
- Beschwerdemanagement
- Unterstützung der Buchhaltung in Sachen Mahnwesen
- Ansprechpartner auch für die Leistungspartnerseite (Schwerpunkt Privatvermieter)

Wir haben Frau Pires Alfaiate stets als motivierte und zuverlässige Mitarbeiterin kennen gelernt, die sich auf Grund ihrer schnellen Auffassungsgabe und guten Fachkenntnisse rasch in ihr Aufgabengebiet eingearbeitet hat.

Frau Pires Alfaiate zeichnete sich durch ihre selbstständige, systematische und serviceorientierte Arbeitsweise aus. Auch bei starkem Arbeitsanfall war Frau Pires Alfaiate den Anforderungen stets gewachsen und zeigte jederzeit eine hohe Leistungsbereitschaft auch über die übliche Arbeitszeit hinaus.

Die ihr übertragenen Aufgaben erledigte sie stets sorgfältig und zu unserer vollsten Zufriedenheit.

...2/

Ihr Verhalten gegenüber Vorgesetzten und Kollegen war stets einwandfrei und sie trug in jeder Hinsicht zu einer guten Teamarbeit bei. Unseren Kunden und Geschäftspartnern gegenüber trat Frau Pires Alfaiate stets höflich, sicher und gewandt auf. Besonders erwähnen möchten wir in diesem Zusammenhang, dass sie auch im Umgang mit anspruchsvollen und schwierigen Kunden sehr viel Geschick bewies.

Frau Pires Alfaiate verlässt unser Unternehmen zum 31.08.2011 auf eigenen Wunsch. Wir bedauern ihr Ausscheiden und bedanken uns bei Frau Pires Alfaiate für die sehr angenehme und gute Zusammenarbeit. Für ihren weiteren Berufs- und Lebensweg wünschen wir ihr weiterhin viel Glück und Erfolg.

Düsseldorf, 31.08.2011

Düsseldorf Marketing & Tourismus GmbH



Dr. E.-M. Illigen-Günther
Geschäftsführerin



i. A. Heike van Baal
Abteilungsleiterin Tourist. Service & Vertrieb

Zeugnis

Frau Monica Pires Alfaiate, geboren am 17.10.1974 in Mönchengladbach, war vom 01.07.1999 bis 31.05.2010 in unserem Unternehmen als Reiseverkehrskauffrau tätig.

ibero tours ist ein Spezialreiseveranstalter für Spanien und Portugal mit Sitz in Düsseldorf und bietet Hotels in allen Regionen der iberischen Halbinsel an. Wertvolle Zielgebietsinformationen und Insider-Tipps unterstützen Kunden und Reisebüros bei der individuellen Zusammenstellung von Reisen aus der vielfältigen und klar strukturierten Produktauswahl des umfangreichen Bausteinprogramms. Für seine ausgezeichnete Produktqualität wurde ibero tours in den Jahren 2009 und 2010 mit dem Spain Tourism Award ausgezeichnet.

Frau Pires Alfaiate arbeitete für den Veranstalter ibero tours und hatte im Wesentlichen folgende Aufgaben:

- Umfangreiche Beratungen und Verkauf für alle Bereiche/Zielgebiete, welche im Angebot von ibero tours geführt werden, per Telefon sowie im hauseigenen Reisebüro
- Bearbeitung aller anfallenden Aufgaben im Rahmen der Reservierung wie die aktive Durchführung von Buchungen, Umbuchungen, Stornierungen von Pauschal- als auch Individualreiseleistungen über die Veranstaltersoftware BLANK
- Intensiver Kontakt zu allen Agenturen in den angebotenen Zielgebieten Spanien und Portugal (u. a. wegen speziellen Hotel- und Sonderanfragen, Abstimmung zu Unregelmäßigkeiten und Baustellen, Erstellung von Stellungnahmen zu Kundenreklamationen)
- Weiterbearbeitung von unterjährigen Änderungen in der Katalogausschreibung und ggf. Informationen an den Kunden über Leistungsabweichungen in unmittelbarer Zusammenarbeit mit dem Produkt
- Pflege der Hotelstammdaten im Reservierungssystem BLANK z.B. bei Änderungen von Release-Zeiten, Verkaufsstops, Kontingenten im Rahmen der Hotels
- Ausarbeitung exklusiver und maßgeschneiderter kleiner Gruppenreiseangebote für die Zielgebiete Spanien und Portugal
- Selbständiger Einkauf von touristischen Dienstleistungen wie Flüge (Linie, Charter, Low-Cost-Carrier), Hotelkapazitäten und Landprogrammen bestehend aus Ausflugsleistungen, Reiseleiterdiensten, exklusiven Rundreisen und Rahmenprogrammen für kleinere Gruppen
- Selbständige Buchungsabwicklung angefangen von der Buchungsannahme über Reservierung und Rechnungserstellung bis hin zum Druck und Versand der Reiseunterlagen mittels der Veranstaltersoftware BLANK
- Terminüberwachung bezüglich Kundenzahlungen, Optionen der touristischen Leistungsträger und Unterlagenversand
- Betreuung der Auszubildenden im Bereich des Veranstalters
- Begleitung von Famtrips für den Veranstalter ibero tours
- Organisation und Durchführung der Teilnahme an Messen und Veranstaltungen



Frau Monica Pires Alfaiate hat sich mit großem Engagement und Erfolg in jedes neue Aufgabengebiet eingearbeitet. Sie verfügt über fundierte Berufserfahrung und Branchenkenntnisse. Sie ist sehr gewissenhaft, arbeitet zügig, systematisch und mit großer Sorgfalt.

Frau Pires Alfaiate besitzt umfassende Kenntnisse der Reservierungs-Systeme BLANK, Kronos, START/Amadeus sowie des Microsoft Office-Programm Word. In Stresssituationen erweist sie sich als außerordentlich belastbar, besonnen und verantwortungsbewusst reagierend. Sie identifizierte sich absolut mit ihrer Aufgabe und unserem Unternehmen, sie entwickelte Eigeninitiative, ist loyal und engagierte sich auch über die übliche Arbeitszeit hinaus.

Frau Pires Alfaiate führte die ihr zugeteilten Arbeiten stets verantwortungsbewusst, selbständig und mit großer Sorgfalt aus. Die mit ihr vereinbarten Ziele wurden auch unter schwierigen Bedingungen stets erreicht. Demzufolge hat sie eine stets ausgezeichnete und kontinuierliche Arbeitsqualität vorgewiesen.

Wir bestätigen Frau Pires Alfaiate, dass sie die ihr übertragenden Aufgaben stets zu unserer vollsten Zufriedenheit erledigt hat.

Ihr Verhalten gegenüber Vorgesetzten, Kollegen und Kunden war jederzeit einwandfrei.

Frau Monica Pires Alfaiate verlässt unser Unternehmen auf eigenen Wunsch zum 31. Mai 2010. Wir bedauern ihr Ausscheiden sehr, da wir mit ihr eine exzellente Fachkraft verlieren. Für die stets sehr gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit danken wir ihr und wünschen für ihren beruflichen und privaten Lebensweg viel Erfolg und alles Gute.

Düsseldorf, den 31.05.2010

Ibero Tours GmbH

Kurt Barthold
Geschäftsführer



ZEUGNIS

Frau Monica Pires Alfaiate war in der Zeit vom 01.04.1996 bis zum 30.06.1999 in unserem Unternehmen als Reiseverkehrskauffrau tätig.

Folgende Aufgabengebiete waren ihr neben den üblichen allgemeinen Büroarbeiten übertragen:

- Ausarbeitung und Beratung unserer Produkte Portugal und Italien über unsere hauseigene EDV Anlage (Hardware Bull / Software Blank)
- Umbuchungen, Stornierungen, Beratung und Erklärung der Preisberechnung
- Erstellung von Angeboten
- Bearbeitung der Requestbuchungen und Overbookings für unsere Zielgebiete Porto, Lissabon, Faro und Funchal
- Einarbeitung als Springer für die Hoteldisposition
- Bearbeitung der Kulanzen
- Betreuung der portugiesischen Agenten (aufgrund der Muttersprache)
- Mithilfe bei der Einarbeitung neuer Kollegen


Frau Pires identifizierte sich stets mit ihren Aufgaben. Sie verfügte über gute Fachkenntnisse und praktische Erfahrung, die sie teilweise durch Gruppenbegleitung und Crash-Touren vertiefte. Frau Pires hat die ihr übertragenen Aufgaben stets zu unserer vollsten Zufriedenheit erledigt.

Ihr persönliches Verhalten war immer vorbildlich. Bei Vorgesetzten, Mitarbeitern und Kunden war sie gleichermaßen sehr geschätzt.

Gerne bestätigen wir, daß Frau Pires zu jeder Zeit absolut ehrlich, fleißig und pünktlich war.

Frau Pires verläßt unser Unternehmen auf eigenen Wunsch. Wir wünschen ihr für ihren weiteren beruflichen und persönlichen Werdegang alles Gute.

Köln, 30. Juni 1999


.....
OLIMAR REISEN GMBH
vertr. d. d. Geschäftsführer
Werner Zahn

OLIMAR Reisen GmbH
Postfach 10 27 63
50467 Köln

Unter Goldschmied 6
Tel.: 02 21/2 05 90-0
Sekretariat: 02 21/2 05 90-516
Fax: 02 21/25 49 08

Handelsregister
Köln HRB-Nr.: 5199

Geschäftsführer
Werner Zahn