



\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Permis B

Tingueux (51430)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*

## Réceptionniste, Confirmé

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

août 2020 / févr. 2024

#### Réceptionniste

La Caserne Chanzy Hôtel & Spa Autograph Collection Marriott - Reims  
*Coordonner les activités de réception, l'enregistrement, le départ, les réservations, la facturation et le suivi des clés, accueillir les clients VIP et assurer la qualité de l'accueil, s'assurer que l'équipe respecte les normes de qualité de 5\* y compris les procédures standards Marriott, accompagner les clients en chambre et leur partager l'histoire du lieu et des objets, attribution des chambres, coordonner les attentions spéciales (traitements VIP, demandes particulières), organiser l'accueil des groupes, conciergerie, guest relation, s'adapter et optimiser les besoins des clients en fonction de leur profil, suggestions de maisons de champagne et d'activités locales, gestion d'équipe, maintien d'un niveau élevé de qualité du service, traiter des litiges, former et standardiser le processus d'intégration des nouvelles recrues, digitaliser les tâches, optimiser le CA, fidélisation des clients au programme Marriott Bonvoy.*

janv. 2020 / juin 2020

#### Réceptionniste

Hôtel Première Classe - Reims  
*Accueil clientèle (physique et téléphonique), facturation et encaissement, gestion des réservations (téléphone, internet, mail), renseignement client, fidélisation, relance des impayés, planification des chambres, enregistrement des demandes spéciales, gestion des fonds de caisse, comptabilité (journalière, traitement des factures clients/fournisseurs), gestion des stocks, maintenance des équipements.*

août 2019 / oct. 2019

#### Téléconseiller en assurances

Teletech International - Reims  
*Prospection des nouveaux clients, gestion des appels sortants et entrants, présenter le produit, fidéliser, actualisation et création du fichier clients, traiter les demandes des adhérents, maîtriser la relation client et les techniques de vente.*

avr. 2019 / juil. 2019

#### Réceptionniste

Camping Sandaya - Paris Maisons-Laffitte  
*Assurer un accueil continu et complet des clients au camping, incluant les informations, facturation, orientation, réservations, vente de billets pour des sites historiques, et communication interne.*

juin 2017 / août 2018

#### Réceptionniste

Holiday Inn Paris Marne la Vallée - Noisy-le-Grand  
*Dans un établissement de 192 chambres, assurer l'accueil et les réservations par téléphone, internet ou mail, gestion des programmes spécifiques du groupe IHG, renseigner, orienter, coordination des informations avec les autres services, gérer les rendez-vous et réunions, les dossiers de groupes et séminaires, la communication avec les agences de voyage, partenariat avec Disneyland, gestion des conflits et réclamations.*

janv. 2017 /

**Stagiaire Réceptionniste**

Hôtel Continental - Reims

*Accueil de la clientèle et suivi du séjour, informer le client sur les conditions du séjour et les formalités, facturation, encaissement, prise de réservation par téléphone, par internet, par mail, traiter les mails, envoi de devis, organisation de la salle de séminaire, réservation de taxi et autres demandes diverses.*

janv. 2016 /

**Stagiaire Réceptionniste**

Holiday Inn Paris Elysées - Paris

*Accueillir une clientèle multinationale, informer le client sur les conditions du séjour et les formalités, facturation, encaissement, prise de réservation par téléphone, internet, mail, traiter les mails, préparation de la salle de séminaire pour les groupes, prendre des réservations de taxi, répondre à diverses demandes.*

**DIPLOMES ET FORMATIONS**

---

sept. 2016 / juin 2017

**Bac Pro Tourisme - Langues Services &** - BAC

Lycée Saint-Michel Reims

sept. 2014 / juin 2016

**Technicien d'études du bâtiment Option Assistant en Architecture** - BAC+5

Lycée Professionnel Charles de Gonzague - Charleville-Mézières

/ juin 2016

Villa Bissinger / École des Vins de Champagne - Aÿ-Champagne

sept. 2010 / juin 2014

**Brevet des Collèges**

Collège Léo Lagrange - Charleville-Mézières

**COMPETENCES**

---

Outlook

**COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Anglais**

**Russe**

**Français**

**CENTRES D'INTERETS**

---

Voyage, Lecture, Écriture, Programmation informatique