



***** *

01/01/1967 (57 ans)
Nationalité Française
Mariée
Permis B

*** ***** *

Perpignan (66000)

*****,*@*****,**

ASSISTANTE de GESTION POLYVALENTE

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

févr. 2023 / févr. 2023

Cheffe de reception

Nai'a Village Barcarès

Missions :

Dynamiser et remotiver l'équipe de réceptionnistes en place.

Prendre en main le poste de responsable vacant depuis 1 an, encadrer et accompagner l'équipe.

Actions entreprises :

Observer le mode de fonctionnement à mon arrivée.

Organiser entretiens et réunions, manager l'équipe au quotidien, participer aux processus de recrutement.

Établir la traçabilité des locatifs avec les services technique et d'entretien.

Reprendre la relation avec les propriétaires.

Rechercher les pistes d'améliorations,

Compte-rendu et proposition d'actions à mettre en œuvre auprès de ma direction.

juin 2022 / sept. 2022

Responsable d'Hébergements Touristiques

Les Cottages de Perpignan "Maeva escapades" Perpignan (66)

Je participe au lancement d'un nouvel établissement en cours de création sur Perpignan.

Etablissement de plein air 4 sous enseigne #MaevaEscapade, comprenant 114 mobil-homes tout confort, une piscine, une laverie, une salle de sport, des jeux d'enfants, différents terrains de sport-loisir et un restaurant (ouvert à la clientèle extérieure) de 300 places environs, avec capacité d'accueil pour séminaires, banquets, mariages...*

Mes tâches y sont multiples et variées avec une forte orientation accueil et satisfaction clientèle :

- Installation, organisation, mise en place de l'accueil et du site.
- Support administratif des différents services ménage, technique, bar-restaurant, animation.
- Définition des besoins, organisation, création de documents et supports utiles à l'activité.
- Identification des locatifs par n° de châssis, attribution, tri des clés classement et rangement.
- Collecter les besoins des services en matériel professionnel (papeterie entre autre) et commande auprès des fournisseurs.
- Recueillir et transmettre aux différents services les infos à ma disposition.
- Transmettre les retours clients et dysfonctionnements (services technique, ménage, prestataires, SAV, Fournisseurs...).
- Traiter les réservations (physiques, téléphoniques, courrier, TO, Web...).
- Gérer optimiser les plannings de réservations.
- Répondre aux demandes clients (téléphone, mail, web, courrier, présentiel) en plusieurs langues.
- Gérer insatisfactions et réclamations, trouver des solutions rapidement.
- Traiter les encaissements, caisses, remises en banques.
- Informer, promouvoir le site auprès des professionnels, particuliers, institutionnels, réseaux sociaux, public, locaux, prestataires, fournisseurs...
- Alerter sur les erreurs, dysfonctionnements, obsolescence d'images, fautes (frappe, français) sur les différents supports (sites, dépliants, TO...), communiquer les bonnes informations.
- Entretenir une relation conviviale et détendue entre la clientèle et le personnel.

févr. 2022 / mai 2022

Responsable réception

CAMPING TOHAPI LES DUNES *****

*Responsable de Réception - Camping Tohapi "Les Dunes" - Groupe Vacanceselect : Camping ***** d'une capacité de près de 3000 clients /semaine - 27 types d'emplacements différents - Espaces aquatiques -Terrains de sports (pétanque, tennis, padel, basket, foot, mini golf ...) - Club enfants - Restaurant - Bar - Glacier - Epicerie - Location cycles ...*

Suite à son départ, je remplace "au pied levé" l'ancien Responsable de Réception. Selon les directives de la direction du camping, j'accompagne et encadre l'équipe de réceptionnistes (6 à 8 personnes).

J'organise le travail de la conciergerie, les renseignements touristiques, les informations diverses données à la clientèle.

Je contrôle et supervise la vente de séjours et prestations, les encaissements.

J'assure le suivi des propriétaires, communique avec les Tour Opérateurs fais le lien entre les différents services d'un camping.

Je gère les conflits client et promeut l'image du camping.

Je participe au recrutement de mon futur adjoint ainsi qu'à celui des réceptionnistes saisonniers.

oct. 2020 / avr. 2021

RESPONSABLE DE SITE TOURISTIQUE AVEC HEBERGEMENT

Goélia "Le Village Gaulois", St François Longchamp

« Le Village Gaulois » s'étire sur 2Ha et comprend 112 chalets individuels et appartements reliés par des cheminements dont 90 unités sous gestion Goelia. Il est équipé d'une piscine couverte et d'un garage à ski.

** Organisation de la structure, management et supervision des services ;*

** Management du personnel, élaboration, suivi des plannings et des heures ;*

** Vérification et suivi des sinistres, travaux et améliorations du site et des infrastructures ;*

** Relation avec le syndic et les copropriétaires ;*

** Suivi des stocks, devis et commandes ;*

** Enregistrement, suivi et contrôle des caisses ;*

** Comptabilité et transmissions au siège ;*

** Comptes rendus d'exploitation hebdomadaires, mensuels et saisonnier ;*

** Gestion des questionnaires de satisfaction clients, avec suivi et transmission informations e-réputation ;*

** Affectations, suivi et optimisation des réservations ;*

** Suivi qualité de la relation clients.*

juin 2020 / sept. 2020

RESPONSABLE HEBERGEMENT EN RESIDENCE-CLUB

Odalys "Côté Canal" - Sallèles d'Aude

82 appartements, piscine extérieure, animation et club enfant.

** Management, organisation et suivi des services réception, entretien et ménage ;*

** Lien avec à la direction, les services, la clientèle ;*

** Relation avec l'agence intérim, évaluation des besoins en personnel, accueil et contrôle du travail ;*

** Suivi des heures et contrôle des plannings.*

** Affectation et suivi des réservations, suivi des dossiers clients ;*

** Contrôle et suivi stocks, commandes ;*

** Gestion de conflits, relation et clients ;*

** Comptes rendus hebdomadaires ;*

** Echanges avec la centrale et le siège ;*

mai 2019 / août 2019

ASSISTANTE QUALITE EN VILLAGE-CLUB

G.E Camping 66 /Le Floride & l'Embouchure, Le Barcarès (66)

Camping-village Airotel 5 indépendant de 630 emplacements et hébergements haut de gamme, suites et locations insolites.*

Le camping-club propose des services de luxe dont espace aquatique complet de 4700m2, Spa, soins de beauté, bar-restaurant, supermarché, salle de jeux, marché permanent...

Actions d'amélioration de la Qualité des prestations et de la Relation clientèle en collaboration avec la direction et les différents services :

** Utilisation d'outils dédiés et applications pour fluidifier et optimiser la transition des séjours clients ;*

** Planification d'interventions en lien avec les différents services ;*

** Traitement des demandes clients en veillant au bon déroulement de leur séjour ;*

** Suivi de la satisfaction et de l'expérience client, prévention des conflits et/ou*

enregistrement des réclamations ;
* En concertation avec les chefs de services concernés et la direction, réponses aux attentes spécifiques des clients.

déc. 2018 / janv. 2019

CHARGÉE D'ACCUEIL ET D'HEBERGEMENT

Résidence NEMEA "Le Domaine de la baie" Audierne

Le grand "Domaine de la baie" est arboré, il est composé de 110 hébergements locatifs, une maison de maître (accueil, piscine intérieure chauffée, hammam, sauna, bains à remous, salle de gym, animations) ainsi qu'une piscine extérieure chauffée.

- * Participation au dés-hivernage du site ;
- * Accueil clientèle, suivi des plannings et des réservations ;
- * Vérification des hébergements ;
- * Relation clients, informations touristiques...

juin 2018 / sept. 2018

RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE DE PLEIN AIR

Homair Camping 4* La presqu'île - Le Barcarès (66)

Au cœur d'une pinède de 3 ha, 163 emplacements, chalets et mobil-homes. Tennis, aire de jeux récente, terrain multisports, piscine extérieure chauffée (200 m²), pataugeoire, toboggan, jacuzzi, animations enfants/adultes, snack, épicerie, bar, dépôt de pains/journaux, location de vélos.

*Travail de réception en HPA sur logiciel Resalys.
Traitement des encaissements, remises en banque, informations touristiques, gestion de conflits,
standard, suivi de mails...*

avr. 2018 / mai 2018

DIRECTRICE ADJOINTE - RESPONSABLE D'HEBERGEMENT STAGIAIRE

VTF Vernet-les-Bains

Village Vacances sur 2 bâtiments :

- "Les Balcons Du Canigou", résidence*** de 60 appartements
- "Clair Canigou" village vacances de 55 chambres

- * Assistance à la direction du site ;
- * Coordination entre les différents services ;
- * Gestion du personnel d'hébergement ;
- * Participation au dés-hivernage des sites ;
- * Gestion de stocks ;
- * Suivi des mails et courriers ;
- * Création, organisation et mise en place de procédures.

févr. 2018 / mars 2018

RESPONSABLE HEBERGEMENT - ADJOINTE DE DIRECTION STAGIAIRE

FLOWER CAMPINGS « Lac du Marandan »***, Saint-Romans

Camping 25 locatifs / 120 emplacements :

- * Assistance à la direction du site.
- * Chargée de mission Labels Qualité Accueil Vélo.
- * Recherches et suivi labels et classification.
- * Coordination entre les différents services.
- * Participation au dés-hivernage du site
- * Gestion de stocks.
- * Création, organisation et mise en place de procédures.
- * Suivi des mails et courriers.

juil. 2017 / août 2017

RECEPTIONNISTE HPA

Camping Les Amandiers

- * Travail de réception du camping : 80 emplacements 26 locatifs ;
- * Suivi sur Unicamp des réservations ;
- * Vente boutique.

avr. 2017 / juin 2017

RÉCEPTIONNISTE DE RESIDENCE MIXTE

Qualis Hôtel & Résidence seniors valides "Le Mas des Arcades" Perpignan
Remplacement maladie réceptionniste.

- * Accueil réception de l'hôtel et de la résidence pour seniors ;
- * Gestion des réservations clients, attribution des chambres, encaissements, relation clients.
- * Relation résidents résidence, coordination des informations avec soignants, encadrants, familles.

mars 2016 / sept. 2016

CHARGÉE D'HEBERGEMENT TO/CAMPING

Palmiers Océan /CAMPING MAYOTTE VACANCES***** , Biscarrosse
Responsable de l'hébergement et de la gestion d'un parc de 46 mobil-homes locatifs :
*Accueil clientèle, facturation-encaissement, gestion + vérification locatif, petit
entretien, état des lieux.
* Hivernage & Dés-hivernage du site.

juin 2015 / nov. 2015

CONSEILLERE RELATION CLIENT A DISTANCE

IRC - MG CALL, Tarbes

* Conseil et relation clientèle, communication positive, typologie clientèle, gestion de
conflit, posture commerciale.
* Liquidation judiciaire de l'entreprise suite à malversations employeur.

mai 2014 / sept. 2014

RÉCEPTIONNISTE d'HÔTEL Shift de nuit

IBIS BUDGET AGEN

* Travail de réception hôtelière ;
* Suivi administratif et vérification du travail quotidien de l'hébergement (réception et
ménage) ;
* Suivi des facturations et encaissements ;
* Clôture des caisses et reportings quotidiens, hebdomadaires, mensuels ;
* Préparation et service petit déjeuner et des réception des livraisons périssable
* Traitement du linge et répartition des stocks hébergement ;
* Mise en place des salles de réunions et des salons ;
* Surveillance du site et du parking des 2 structures (hôtel Ibis budget jumelé à hôtel
éco mitoyen)

févr. 2012 / oct. 2012

ASSISTANTE ADMINISTRATIVE ET COMMERCIALE BILINGUE STAGIAIRE

Narbonne Accessoires - Sogam - à l'AFPA béziers

Formation professionnelle et stage en entreprise.

Assistante administrative et commerciale bilingue :

* Accueil physique et téléphonique ;
* Prospection, conseil, vente ;
* Création et suivi de dossiers clients ;
* Administration des réclamations, service qualité, sav ;
* Gestion des commandes en ligne.

déc. 2008 / janv. 2011

1ERE DE RÉCEPTION EN RÉSIDENCE TOURISTIQUE ET SANITAIRE

Les Prés Solanid, Osséjà

Poste polyvalent :

* Réception et accueil ;
* Gestion et planification des réservations ;
* Administratif et assistance à la direction ;
* Gestion des facturations et encaissements ;
* Gestion et supervision hébergements ;
* Suivi commande + vente produits dérivés (en établissement sanitaire)

janv. 2005 / oct. 2008

DIRECTRICE D'EXPLOITATION COMMERCE

Llar de Muntanya, Puigcerda (Esp)

* Supervision et soutien du gérant ;
* Aide administrative & commerciale ;
* Organisation, gestion stock, salons professionnels ;
* Prospection et fidélisation clientèle ;
* Aide à la production et à la transformation des produits ;
* Promotion, aide à la vente.

janv. 2003 / oct. 2008

DIRECTRICE D'EXPLOITATION CONCIERGERIE

Natali Serveis, La Molina (Esp) >>

Entreprise de service conciergerie particuliers & entreprises :

* Prospection et suivi clients, recrutement intérimaires, partenaires, sélection
fournisseurs ;
* Gestion d'une cinquantaine d'hébergements privés ;
* Service de remplacement ponctuels d'employés ;
* Traduction de documents, aide administrative ;
* Entretien et remise en état d'intérieurs & d'extérieurs ;
* Cuisine, jardinage, soin aux animaux.

nov. 1993 / mai 2003

DIRECTRICE D'EXPLOITATION DE SITE TOURISTIQUE ET SPORTIF

Nordic Evasion - Centre Européen d'Entraînement Canin en Altitude - CEECA

* Création et Exploitation de la structure ;
* Création, entretien et balisage du site et des pistes.

- * Enseignement, formation, Encadrement clients ;
- * Coaching sportif, prévention, sécurité et soins ;
- * Organisation de manifestations événementielles, promotionnelles et sportives ; *
- Participation aux compétitions nationales, internationales (10 coupes d'Europe et du Monde, 2 championnats du Monde).
- * Communication Médias (Compétitions, opérations de communication station, sponsors, publicitaires).
- * Sélection, élevage, formation et perfectionnement de chiens sportifs.
- * Fabrication et vente de matériel, vente de Pet-Food.

DIPLOMES ET FORMATIONS

nov. 2017 / mai 2018	DUMHPA - BAC+2 IAE PERPIGNAN/INFAPERPIGNAN/UPVD
mai 2015 / juil. 2015	POEC - BAC+2 Institut de la Relation Client
mars 2012 / sept. 2012	CQP Assistant Administratif & Commercial - BAC+2 AFPA BEZIERS
juin 1998 / juin 2001	BE 1° (Monitorat d'Enseignement Sportif 1er°) - BAC+1 Ministère de la Jeunesse et des Sports
sept. 1981 / juin 1985	BTH hôtellerie - hébergement - accueil - BAC LTH LESDIGUIERES GRENOBLE

COMPETENCES

- * Accueil et satisfaction client ;
- * Utilisations de logiciels dédiés, Pack Office, outils partagés ;
- * Législation-réglementation ERP, droit du travail ;
- * Management d'équipes ;
- * Organisation, coordination, suivi et supervision de services ;
- * Gestion de conflits, politesse, respect ;
- * Identification des priorités, pensée critique et prise de décision ;
- * Anticipation, planification, analyse .
- * Intégrité, persévérance, rigueur, dynamisme.

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Espagnol	Courant
Italien	Académique
Catalan	Courant

CENTRES D'INTERETS

- * Championne en traîneau à chiens (1993-2005).
- * Échange et partage de connaissances.
- * Intérêt pour une exploitation raisonnée et respectueuse de la nature.