



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

Nationalité Française  
Mariée  
Permis B

Cormeilles-en-Parisis (95240)

\*\*\*\*\*

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

## Responsable Réservations, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

**mars 2023 / nov. 2023**

#### **Conseillère Clientèle**

Tootbus Paris

*Accompagner les clients dans leur parcours  
Analyser et traiter les demandes via les différents canaux  
Gestion des litiges  
Assurer une présence sur le terrain  
Formation des conseillères clientèles  
Participation à l'élaboration de nouveaux projets*

**sept. 2022 / nov. 2022**

#### **Assistante commerciale**

Daniel FEAU Saint-Honoré 75008 PARIS

*Accueil physique et téléphonique  
Prise de rendez-vous pour les négociateurs  
Suivi des dossiers vente, de l'estimation à la signature de l'acte de vente  
Préparation de réunions  
Mise à jour et suivi de la base de données interne*

**janv. 2005 / sept. 2020**

#### **Responsable réservations**

Holiday-Inn La Villette puis à partir de 2012 Mercure Paris 19 Philharmonie

*Aide à la prise de décision sur les dossiers gérés par le service commercial (disponibilités & tarifs)  
Participation à l'élaboration du budget  
Mise en place d'un cursus de formation aux bases de la réservation sur 2 jours pour les nouveaux collaborateurs de la Réception  
Recrutement- encadrement et formation des agents de Réservations  
Transmission des informations clients aux différents services  
Elaboration et mise en place de la politique tarifaire annuelle  
Soutien aux services réception et restauration  
Suivi et vérification des réservations individuelles et groupes  
Fidélisation des clients  
En charge de la gestion des canaux de distributions :  
Loading tarifaire - ouverture - fermeture et modification  
Réalisation et mise en place d'offres promotionnelles  
Suivi quotidien de l'évolution du marché - Prise de décision et suivi des actions à mener pour optimisation du CA*

**févr. 1996 / mai 2003**

#### **Responsable réservations**

Sofitel Paris CNIT puis à partir de 2002 Hilton Paris CNIT

*Interface entre les différents partenaires : Hôtels, Tours Opérateurs, Sociétés sous contrats et Services Commerciaux.  
Négociation des tarifs auprès des agences incentives pour des manifestations ainsi que des contrats commerciaux auprès de PME-PMI et des agences touristiques locales  
Formation et mise en place du logiciel Tars on line  
Gestion des groupes : Visites, élaboration de contrats  
Mise en place des nouveaux process de la marque*

août 1991 / janv. 1996

**Receptionniste puis Chef de Brigade**

Sofitel Paris CNIT 92 Paris la Défense

*Encadrement d'une équipe de 7 personnes*

*Répartition des missions et organisation des plannings de l'équipe*

*Gestion du standard, accueil des clients et renseignements*

*Responsable de la caisse : Encaissement, opération de change*

---

**DIPLOMES ET FORMATIONS**

févr. 2021 / mai 2021    **Asca E1**

févr. 2021 / mai 2021    **Paie**

---

**COMPETENCES**

- Gestion administrative
- Yield management
- Veiller à la satisfaction client

---

**COMPETENCES LINGUISTIQUES**

**Anglais**

---

**CENTRES D'INTERETS**

Yoga / Feldenkrais, Voyages