



Le Grau-du-Roi (30240)

*****@*****.*****

RESUME PROFESSIONNEL, Senior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

nov. 2019 /

Superviseur Polyvalente des Services Touristiques Communaux Responsabilités

Station Touristique de la Municipalité - Camping de l'Espiguette - Le Grau du Roi

** Sous la coordination du site, nous opérons une gestion efficace des logements dans le camping municipal,*

orientée satisfaction client et mise en œuvre de stratégie touristique et ses objectifs.

** Mes responsabilités incluent aussi :*

o La gestion opérationnelle des logements à travers l'application des procédures administratives

liées à l'occupation des logements.

o La résolution efficace des problèmes opérationnels signalés par les occupants.

o La réalisation des inventaires, la gestion des états des lieux d'entrée/sortie, et la gestion des stocks.

mai 2012 / août 2019

Assistante de Direction Responsabilités

Groupe LIGABUE Services Catering et Facility Management - Pointe Noire - Congo

** Placée sous la responsabilité du Directeur General de la filiale congolaise, ma mission principale était la*

gestion administrative des contrats de prestations des services aux clients du secteur pétrolier et gazier.

** Mes responsabilités principales étaient aussi axées dans un premier temps (2012/2014) sur les aspects*

suivants :

o Gestion des agendas et coordination des réunions : gestion des agendas, coordination des

réunions internes et externes, et la préparation de rapports pour la direction en Italie et le Client.

o Gestion administrative et son reporting : gestion administrative des activités, y compris la

préparation de devis, la facturation, la gestion des contrats et le reporting régulier à la direction.

o Suivi des procédures et Politiques : garantir la stricte application des procédures et politiques

établies par la direction et assurer la conformité aux normes réglementaires de la République du

Congo et aux exigences spécifiques des Clients du secteur pétrolier.

o Communication avec les Clients : la gestion des demandes, la résolution proactive des problèmes

et la prise en compte des retours clients (satisfaction client)

** En plus des responsabilités mentionnées précédemment, j'ai également été chargée (2014/2019) de deux*

aspects cruciaux :

o Développement commercial ciblé : J'ai élaboré une stratégie de développement commercial en

ciblant les prestataires des sociétés pétrolières ainsi que leurs sous-traitants (voir réalisations

professionnelles)

o Support aux réponses aux appels d'offres : support des équipes techniques et commerciales pour

élaborer des propositions compétitives, répondant aux exigences spécifiques des clients du

secteur pétrolier en particulier sur les questionnaires Qualité - ISO 9001 avec intégration dans le

mars 2010 / mars 2012 Directrice de résidence

Résidence Universitaire et Jeunes actif - SKEMA SCHOOL - Pôle Universitaire de Sophia Antipolis

Responsabilités :

** Sous la direction de la Directrice du CLLAJ (Comités Locaux pour le Logement Autonome des Jeunes), mon objectif principal était d'assurer la gestion immobilière complète de la résidence dans tous les domaines y compris ceux opérationnels (maintenances / ménage / espaces verts / sûreté), englobant la comptabilité, la planification, et la facturation principalement. Parallèlement, j'ai également assumé d'autres responsabilités, telles que :*

- o Gestion administrative, y compris la vérification et validation des dossiers des résidents et faciliter l'accès au logement en tenant compte des spécificités liées à la situation financière des jeunes actifs.*
- o Gestion budgétaire en tenant compte des contraintes financières des jeunes actifs.*
- o Innovation continue : en proposant des initiatives novatrices pour améliorer constamment les services et maintenir la compétitivité de la résidence (voir réalisations professionnelles).*
- o Relation clients ciblée à maintenir des relations positives avec les résidents, en particulier les jeunes actifs, en traitant rapidement les problèmes et en répondant à leurs besoins spécifiques.*

mars 2008 / mars 2010 Directrice de résidence

Résidence Universitaire et Touristique - SUN VALLEY - Pôle Universitaire de Sophia Antipolis

Responsabilités :

** En ligne directe avec la Direction Générale du Groupe j'ai assumé la direction intégrale de la résidence avec un objectif précis d'assurer un standard opérationnel efficace et flexible pour répondre aux besoins changeants de la résidence, en offrant des services de qualité tant aux étudiants qu'aux touristes de passage .*

** Dans cette situation, mes responsabilités s'étendaient à la gestion des aspects suivants :*

- o Admission et contrats ; en saison estivale, gérer les admissions temporaires pour les touristes tout en continuant à traiter les contrats de location pour les étudiants prévoyant de rester pendant l'été. Assurer une transition fluide entre les occupants permanents et temporaires.*
- o Planning et réservations : coordonner les plannings d'occupation, en anticipant les pics de demande pendant la saison estivale. Gérer les réservations touristiques, s'assurant qu'elles coïncident avec les périodes de disponibilité définies*
- o Facturation et finances : mettre en place un système de facturation flexible pour traiter les séjours temporaires des touristes, tout en continuant à gérer les finances liées aux contrats de location à plus long terme des étudiants.*
- o Communication et promotion : renforcer la communication autour des offres spéciales pour la saison estivale, promouvoir la résidence en tant que destination touristique, et maintenir une communication claire avec les occupants permanents sur tout changement de routine.*
- o Gestion des événements et activités : organiser des événements spéciaux et des activités estivales pour les résidents permanents tout en proposant des programmes touristiques attractifs pour les visiteurs*
- o Sécurité et conformité : mettre en place des mesures de sécurité spécifiques à la saison estivale, en particulier quand la résidence réceptionne un nombre accru de visiteurs. S'assurer de la conformité aux réglementations en vigueur.*
- o Gestion des stocks et approvisionnement : adapter la gestion des stocks pour*

*répondre à la demande
saisonnière, en anticipant les besoins en fournitures tant pour les étudiants que pour
les touristes.
o Résolution des problèmes : traiter rapidement les problèmes administratifs
spécifiques à la saison
estivale et répondre aux préoccupations des résidents et des visiteurs, garantissant
une expérience
positive pour tous.*

nov. 2006 / févr. 2008

Enseignante

Privée de Langue Française et Apprentissage de la Langue Italienne - Milan - Italie

Responsabilités :

** En tant qu'enseignante privée, j'ai élaboré des programmes d'études personnalisés, dispensé des cours de langue française à des étudiants des lycées linguistiques de la région milanaise, et évalué les progrès des élèves.*

** En parallèle, j'ai commencé à apprendre l'italien au niveau B1 en suivant des cours.*

janv. 1998 / mai 2006

Assistante de direction

Etape Hôtel (IBIS depuis 2012) Vieux Port - Marseille

Responsabilités :

** Placée sous la direction du Directeur de l'établissement j'ai occupé une position polyvalente et stratégique, garantissant le bon déroulement des opérations et assurant aux clients une expérience exceptionnelle, que ce soit lors de séjours touristiques ou d'événements professionnels. Mes responsabilités étaient variées et*

cruciales :

o Gestion Administrative : apport et soutien au Directeur dans toutes les tâches administratives de

l'hôtel, notamment la gestion des plannings, la coordination des réunions, le suivi des registres et la

rédaction de rapports.

o Accueil, service client et gestion des réservations : responsabilité de l'accueil des clients, de la gestion

des réservations garantissant une gestion précise des disponibilités et tarifs , procédures checkin/check-out,

ainsi que de la réponse aux demandes d'informations et aux réclamations des clients.

o Coordination des séminaires d'entreprise : coordination des séminaires d'entreprise organisés dans

notre établissement, couvrant la planification logistique, la gestion des équipements audiovisuels,

l'organisation des repas et des pauses café, et la communication avec les organisateurs .

o Suivi des standards de qualité : garantie du respect des normes de qualité et des procédures

opérationnelles de l'hôtel,

o Gestion des stocks et approvisionnements : contribution à la gestion des stocks et des approvisionnements de l'hôtel, en veillant à la disponibilité des fournitures nécessaires

pour assurer un

fonctionnement fluide de l'établissement.

o Encadrement du personnel d'étage : supervision et formation du personnel travaillant à l'étage,

incluant les équipes de ménage, en veillant au respect des normes élevées de propreté et de service .

janv. 1992 / déc. 1997

Responsable de réception

Résidence MAEVA (ADAGIO Appart Hôtel

** Encadrée par le Directeur de l'établissement en tant que responsable de réception mes responsabilités*

principales étaient ciblées sur la garantie d'un accueil bienveillant, cordonner les réservations de manière

efficace et veiller à une satisfaction clientèle maximale. En particulier :

o Accueil et enregistrement : gestion de l'accueil des clients.

o Coordination des réservations : supervision des réservations, y compris la gestion des disponibilités, la

tarification compétitive et la résolution des problèmes liés aux réservations.

o Gestion des équipes de réception : encadrement du personnel de réception, y compris la formation, la

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2022	RPS (Prévention Risques psychosocial) Epsylhom - Marseille - France
/ juin 2020	Formation interne pour le système qualité ISO 9001
/ juin 2012	Certificat « Budget/Comptabilité » opérations et locations LOSFOR - Marseille
/ juin 1991	Diplôme supérieur Management Tourisme - BAC+6 et plus INFATH - Marseille
/ juin 1990	BTS Commerce International ESSAIC - BAC+2 ESSIGE - Marseille
/ juin 1989	Baccalauréat A2 (Lettres, langues étrangères) - BAC
/	Professionnelle tourisme et gestion Françoise CAMPORA

COMPETENCES

HOTIX, MS Office 365, vérification et validation

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	
Italien	Bilingue
Français	