



** **

Noisy-le-Grand (93160)

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

CHEF DE RECEPTION, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- déc. 2021 / aujourd'hui Agent de réservation**
A Parisian home
Gestion des plannings d'occupation des appartements.
Gestion des tarifs, mise en place du yield management
Accueil des clients
Suivi des séjours clients
Gestion des plaintes
Gestion des avis en ligne
Mise à jour des annonces des appartements sur différents sites de réservation
- janv. 2016 / févr. 2022 CHEF DE RECEPTION**
HOTEL WALDORF MADELEINE****
Accueil personnalisé pour la clientèle VIP.
Yield management / Gestion de l'équipe de réception et formation du personnel.
Traitement et relance débiteurs / Gestion des ventes TO et OTA.
Gestion des commissions agences / Gestion des commandes.
Répartition du travail du service des étages.
Coordination entre la réception et le service des étages.
Appui technique lors des litiges ou réclamations / Gestion de l'E-réputation.
Développement d'une relation commerciale avec la clientèle.
- janv. 2015 / janv. 2016 RECEPTIONNISTE POLYVALENT**
HOTEL PLAZA ELYSEES****
Accueil, accompagnement et départs des clients.
Gestion du planning des réservations : standard téléphonique, web, walk-in.
Traitement et enregistrements des demandes, vérifications et envoi des confirmations.
Commande de produits pour le service du petit déjeuner.
Facturation et contrôle des paiements, services divers - conciergerie.
- janv. 2015 / STAGE ASSISTANTE DE DIRECTION**
CHOUETTE HOTEL**
Création des procédures de travail de réception
Création pages réseaux sociaux.
Réalisation des plannings de réception

DIPLOMES ET FORMATIONS

- / juin 2015 Licence professionnelle gestion d'une PME hôtelière - BAC+3**
Lycée hôtelier Savoie Léman
- / juin 2014 BTS Responsable d'hébergement - BAC+2**
Lycée hôtelier et tourisme du Val de Loire
- / juin 2012 Bac technologique hôtellerie restauration - BAC**
Lycée hôtelier Les Sorbets

COMPETENCES

TopSys, Palace, IDPMS, Médialog, Word, Excel, Power point

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Espagnol	Courant
Français	Bilingue

CENTRES D'INTERETS

Lecture, danse, voyages