



***** *

** ***** ** *****

Toulouse (31000)

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

Réceptionniste en hôtellerie, Junior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

sept. 2020 / déc. 2021

Directrice adjointe

BB hôtel - Montélimar

* *Traitement des tâches administratives : production de rapports d'activité, suivi des contrats, validation des bons de commande, réponse aux différents courriers et courriels.*

* *Supervision du budget : suivi des dépenses et des recettes, gestion de la facturation, établissement des bilans financiers, actualisation des tableaux de bord.*

* *Gestion de l'établissement en l'absence du Directeur, application des directives et mise en œuvre de la feuille de route confiée.*

* *Encadrement du personnel (40 salariés), conception et gestion des plannings, management des chefs d'équipe et remise des objectifs, accompagnement des collaborateurs au quotidien.*

janv. 2020 / août 2022

Réceptionniste en hôtellerie

BB hôtel - Montélimar

* *Traitement des demandes de réservation (sur place, par téléphone ou par Internet), en fournissant aux interlocuteurs tous les renseignements nécessaires (chambres, équipements, tarifs et prestations).*

* *Tenue du registre et des documents de l'accueil, suivi et mise à jour des arrivées et des départs dans le logiciel.*

* *Accueil des clients à leur arrivée, contrôle des réservations, gestion des formalités administratives, remise des badges d'accès aux chambres.*

* *Saisie des réservations dans le logiciel, optimisation du taux de remplissage de l'établissement en tenant compte des disponibilités.*

* *Traitement des objections des clients avec attention et diplomatie, en ayant à cœur d'apporter une réponse adaptée à la nature du problème dans une optique d'amélioration continue.*

* *Tenue de la comptabilité journalière de l'établissement, mise à jour des bases de données pour le suivi de l'activité, suivi des résultats commerciaux.*

* *Réception des appels téléphoniques, réponse aux demandes d'informations (disponibilité des hébergements, prestations, services, tarifs).*

* *Échanges avec le réceptionniste de nuit pour assurer la bonne continuité du service de réception, point sur les arrivées et les départs, transmission de toute information utile.*

juil. 2019 / nov. 2019

Réceptionniste en hôtellerie

Novotel - Toulouse

* *Contrôle de la propreté de la zone de réception et des espaces communs, afin d'offrir des conditions d'accueil optimales et véhiculer la bonne image de l'hôtel.*

* *Utilisation d'un système de téléphone multi-ligne, réponse aux demandes d'informations et transfert des appels vers les services et le personnel concernés.*

* *Planification des besoins de couverture et des services organisés pour préparer les événements spéciaux à venir.*

* *Utilisation experte de [Type de logiciel] pour les tâches quotidiennes et la production de [Type de données].*

* *Contrôle du bon paiement des clients après leur séjour en vérifiant le montant versé et en relançant les retardataires, assurant ainsi le bon maintien de la trésorerie.*

* Tenue administrative des dossiers : réception et classement des pièces, numérisation et archivage, saisie informatique, recherche d'informations selon les besoins du service.

/

Toulouse

* Recueil de renseignements afin de cerner les besoins des clients et connaître leurs critères de recherche (budget, type de produit, marque ...), vente personnalisée.

* Renseignement du fichier clients dans la base informatique, création et mise à jour des données, information sur les remises et les avantages.

* Création des fiches clients sur le logiciel de gestion, enregistrement des coordonnées (adresse postale, mail, téléphone), mise à jour des données le cas échéant.

/

Secrétaire administrative

Cepiere formation - Toulouse

* Réservation de transports et de logements pour les déplacements professionnels (billets de train et d'avion, taxi, chambres d'hôtel), transmission des justificatifs.

* Rédaction et mise en forme de documents sur Word (lettres, courriers, notes internes ...), respect des normes rédactionnelles, utilisation du correcteur orthographique.

* Accueil physique des visiteurs et des clients, gestion des rendez-vous et actualisation du planning, mise en relation avec l'interlocuteur recherché.

* Organisation des réunions : mise en place de la salle et du matériel, préparation de l'ordre du jour, retranscription des échanges, envoi des comptes rendus.

* Gestion de la facturation fournisseurs, mise à jour du tableau de bord, relances téléphoniques en cas de retard de paiement, classement et archivage de pièces.

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2017 / juin 2019

BTS : Négociation digitalisation relation client - BAC+2
École privée vidal - Toulouse

sept. 2015 / juin 2017

Baccalauréat : Gestion administrative et comptabilité - BAC
Roland Garros - Toulouse

sept. 2014 / sept. 2015

Bep : Domaine tertiaire - BEP
Lycée polyvalent - Toulouse

COMPETENCES

Word, amélioration continue

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Elémentaire

Espagnol

Professionnel

Italien

Elémentaire

Français

CENTRES D'INTERETS

Voyage, sport, shopping