



***** **

célibataire
Permis B

* **

Narbonne (11100)

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

GESTION HÔTELIÈRE TOURISME INSTITUTIONNEL, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2022 / janv. 2023 CHARGE DE RELATION CLIENTS

EPIC- OFFICE DE TOURISME DE LOURDES

mars 2019 / déc. 2021 RESPONSABLE PÔLE ACCUEIL ET QUALITE

Office de Tourisme Intercommunal Moissac Terres de Confluences (22 communes du Tarn et Garonne)

Missions principales :

? Assure la promotion du territoire Moissac-terres des confluences

? Animation à l'accueil d'une équipe de 6 conseillers en séjour permanents et saisonniers sur 3

relais touristiques

? Diffusion de la documentation touristique et vente de prestations et de produits en boutique

? Référent QHSE et covid 19 (qualité tourisme, client mystère)

? Animation des socioprofessionnels du territoire

? Animation d'un chalet et d'un point information à la base de loisirs

févr. 2009 / avr. 2018 DUTY MANAGER/ on shift

Hôtel Novotel Paris Centre Gare Montparnasse (Groupe ACCOR) 4* à Paris 75015

(200 chambres) séminaires et banquets - groupes.

Missions principales :

? Animation équipe 6 salariés (réceptionnistes, chefs de réception et brigade)

? Formation interne de l'équipe de nuit, définition des règles de fonctionnement et procédures

? Gestion du Yield management (analyse concurrence)

? Assurer la sécurité des clients et des biens

? Gestion des litiges clients

? Assurer l'administration de la réservation (Daily revenue) et les clôtures journalières

? Gestion logiciel ATACS

? Participation à la migration du logiciel Fidelio vers OPERA

avr. 2008 / sept. 2009 ASSISTANT CHEF CONCIERGE

Hôtel Rochester Champs-Élysées, 5* à Paris 75008

Missions principales :

? Assurer la conciergerie de la loge pour les clients VIP

? Accompagnement clientèle et assurer des services spécialisés

? Proposer des activités quotidiennes en lien avec la mairie et le palais des congrès

? Assurer le reporting des prestations journalières

? Gestion de l'expérience client

? Validation clés d'or (parrainages Louis Rodriguez et Serge Mandina) concierges international de Grand Hôtel.

CV Nicolas Dan -Gestion hôtelière- 01/22-confidentiel

avr. 2006 / janv. 2007 DIRECTEUR DE NUIT / NIGHT MANAGER

Hôtel Métropole Palace 5* luxe (SPA & Restaurant Joël Robuchon)

Références de la direction (année sabbatique)

sept. 1999 / mars 2008 CHEF DE RECEPTION

Paris 75016 Hôtel Sofitel Demeure Trocadéro

- janv. 1998 / déc. 1999 CONSEILLER EN SEJOUR**
Office National de Tourisme de Norvège à Paris 75008
- janv. 1996 / déc. 1997 CONSEILLER EN SEJOUR**
Office National du Tourisme de Roumanie à Paris 75001
- mars 1995 / janv. 1996 CHEF DE BRIGADE**
Groupe AccorHotels, Hôtel Novotel Atria **** (144 chambres) à Marne la Vallée 77420

DIPLOMES ET FORMATIONS

- / juin 2021 Management de Proximité**
Tourisme Institutionnel) à Montauban Département Tarn et Garonne
- / juin 2019 Responsable Système Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement (Management et ingénierie QHSE)**
Toulouse
- / juin 2007 Certificat d'études supérieures Gestion Expérience Client et Conciergerie Internationale - BAC+2**
Institut de Conciergerie Internationale) Promotion Westminster à Paris 75016
- / juin 2004 Anglais professionnel (B2)**
Oxford - UK
- / juin 1999 Histoire de l'Art**
Ecole du Louvre à Paris 75001
- / juin 1998 Technicien du tourisme**
Académie de Versailles) à Paris 75012
- / juin 1987 Baccalauréat en Économie - BAC**
Lycée Economique et Droit Administratif à Oradea - (Roumanie)

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Professionnel
Italien	Académique
Russe	Elémentaire
Français	Courant
Roumain	Bilingue
Hongrois	Elémentaire

CENTRES D'INTERETS

Amateur de brocantes (collectionneur porcelaines art de la table et argenterie)