



Nationalité Malgache
Permis B

Gauteng

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

Responsable d'hébergement, Junior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

déc. 2019 /

Responsable d'hébergement

Villa Ilo mahajanga

** Maintien de l'hôtel et de ses installations dans un état impeccable en programmant les travaux de rafraîchissement et de rénovation en période creuse.*

** Entretien de relations cordiales avec les clients en allant régulièrement à leur rencontre pour les saluer et m'enquérir de leur satisfaction.*

** Mise en place d'un système bien rodé d'approvisionnement afin de disposer en réserve et en*

cuisine de tout le matériel et de toutes les denrées requises pour l'accueil des clients et

l'entretien des installations.

** Définition précise des tâches à effectuer dans le respect des délais et des attentes.*

** Attention particulière portée à la planification des tâches et établissement de plannings.*

** Traitement des factures et tenue des livres afin de préserver la bonne santé financière de l'entreprise.*

avr. 2017 / déc. 2019

Conseiller client

Téléperformance CDI

** Mise à jour du fichier client en ajoutant toute information jugée utile, rédaction de synthèses afin de formaliser les échanges téléphoniques avec la clientèle.*

** Traitement des mails et des courriers adressés par la clientèle, lecture et analyse de leur*

contenu afin de cerner le motif et les attentes, rédaction des réponses selon les procédures en vigueur.

** Traitement des dossiers dans l'outil de gestion, rassemblement et vérification des documents*

remis par la clientèle, mise à jour des données.

** Présentation des produits et des services développés par l'entreprise, mise en avant de leur*

qualité et de leurs avantages, traitement des objections.

** Réception des appels téléphoniques en assurant un accueil et une prise en charge de qualité,*

traitement des demandes en apportant des réponses personnalisées et pertinentes.

févr. 2016 / avr. 2017

Réceptionniste en hôtellerie

Mad'délices CDI

** Coordination des différents services intervenant dans l'établissement en orientant notamment le personnel d'entretien vers les chambres à préparer afin de garantir un état de propreté irréprochable.*

** Exécution de toutes les opérations administratives liées au départ des clients en établissant une facture complète et détaillée, et en encaissant les paiements.*

** Accueil des clients à leur arrivée : enregistrement check-in et check-out dans le respect*

de l'image de la société.

** Tenue rigoureuse de tous les documents relatifs à l'accueil des clients comme le fichier*

des arrivées et des départs, le registre de réservations, le plan d'occupation des chambres

de manière à assurer le flux harmonieux de la clientèle.

nov. 2015 / janv. 2016 **Stage**
Ortana
** Prise en charge de groupes de touristes (4 personnes en moyenne) pour des visites de la ville d'Antananarivo, planification du parcours, gestion des formalités, accueil, encadrement, visites, compte-rendu de la visite.*
** Visites guidées en province avec un parcours interactif pour faire participer les visiteurs, et aussi pour faire connaître différentes infrastructures et d'autres monuments.*

janv. 2015 / févr. 2015 Ortana
Colbert contrat d'apprentissage
** Formation aux tâches de room service et service en salle pour assurer un renfort de qualité à divers postes.*
** Prévention de l'altération des aliments grâce au contrôle des dates, à la rotation des stocks et au suivi des procédures de stockage correctes.*
** Forte autonomie grâce à la connaissance approfondie des procédures de l'entreprise.*

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ **Master II tourisme et hôtellerie en management hôtelier** - BAC+5
INTH Institut National de Tourisme et d'Hôtellerie

/ **Licence professionnelle en hôtellerie** - BAC+3
INTH Institut National de Tourisme et d'Hôtellerie

/ **BTS en tourisme L'hôtellerie point incontournable du tourisme** - BAC+2
INFOTOUR

/ **Baccalauréat série A2** - BAC+6 et plus
ESCA Antanimena

COMPETENCES

Microsoft Office, Word, Excel, Power Point

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais
Italien
Français