



25/06/1991 (32 ans)
Permis B

* ** *

Chelles (77500)

***** _ *****

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

Assistant marketing, Agent de réservations, Assistant chef de réception, assistant revenue manager, chargée de relation client, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2020 / janv. 2023 **Conseillère voyages d'affaires et gestion comptable**

mars 2017 / févr. 2020 **Réceptionniste**

Grand Hôtel Lévêque

- > Accueil des clients - gestion de la relation client par mail, téléphone et en direct
- > Gestion des réservations, des encaissements et des débiteurs
- > Coordination avec les différents services de l'hôtel, formation du personnel, supervision de la stagiaire CQP
- > Conseils touristiques, conciergerie, relation avec les prestataires partenaires
- > Gestion des réseaux sociaux (Instagram, Facebook) et site web
- > Gestion des tarifs et des disponibilités – yield management sur Availpro
- > Rédaction occasionnelle de documents à destination du personnel et de la clientèle

févr. 2017 / févr. 2017 **Réceptionniste**

Les Bulles de Paris

- > Accueil des clients - gestion de la relation client par mail, téléphone et en direct
- > Gestion des réservations de chambres, de l'espace bien-être, encaissements sur le logiciel de réservation hôtelière Vega
- > Coordination avec les différents services de l'hôtel
- > Conseils touristiques, conciergerie, relation avec les prestataires partenaires
- > Gestion des tarifs – yield management sur Availpro

oct. 2016 / janv. 2017 **Réceptionniste**

Hôtel de Buci

- > Accueil des clients - gestion de la relation client par mail, téléphone et direct
- > Gestion des réservations sur le logiciel de réservation hôtelière
- > Coordination avec les différents services de l'hôtel

oct. 2015 / oct. 2016 **Chargée de communication**

JEUNESSE ET RECONSTRUCTION

- > Gestion des demandes d'informations sur les programmes et gestion des dossiers par téléphone et par mail
- > Participation au comité de pilotage pour l'organisation d'une remise de prix
- > Mailings pour promouvoir les activités de l'association
- > Responsable de stand, animation lors de salons et forums étudiants, jobs d'été, volontariat
- > Mise à jour du site internet et création de la newsletter bimestrielle : création de contenu, rédaction, mise en ligne des projets de volontariat
- > Prospection (offices de tourisme, ambassades) pour faire connaître l'association

mai 2015 / sept. 2016 **Assistante Marketing et réceptionniste**

CONGRES HOTEL VAN DER VALK (Mons, Belgique)

- > Prospection et démarchage de moyens et prestataires de communication, de partenariats touristiques et business
- > Procédure de relation client : check-in, check-out, réservations (réponse par mail et téléphone), accueil, conseil, réponse aux plaintes clients
- > Tâches administratives et comptabilité : classement, encodage et contrôle de factures, suivi des paiements, relance clients
- > Création de packages weekend

juil. 2014 / déc. 2014	Assistante promotion commerciale ATOUT FRANCE > Gestion des demandes d'informations touristiques des tour-opérateurs et agences de voyages italiens (50 appels et mails par semaine) > Etude du marché touristique italien > Veille sur la visibilité de la destination France sur le marché italien > Aide dans la préparation d'actions et événements de promotion > Prospection de prestataires pour la promotion de la destination France > Gestion et mise à jour de la base de données de contacts professionnels
mai 2014 / juin 2014	Assistante création SELECTOUR CHAVILLE VOYAGES > Création de 11 packages-types France hors-du-commun et haut-de-gamme pour les touristes indiens
août 2013 / sept. 2013	Réceptionniste / volontariat GUESTHOUSE FAIRY CHIMNEY INN (Göreme, Turquie) > Création d'une enquête de satisfaction auprès des visiteurs sur leur expérience en Cappadoce
avr. 2013 / juil. 2013	Animatrice ASSOCIATION CÂRITAS DIOCESANA DE BILBAO (Espagne) > Aide scolaire aux enfants issus de milieux difficiles > Animatrice: encadrement et création d'activités > Conférences et témoignages de personnes en relation avec des personnes dans des situations difficiles
juil. 2011 / août 2011	Réceptionniste HOTEL CAMPANILE (Chaville) > Procédure de check-in et check-out (20 par semaine) et de réservation, conseils touristiques
juil. 2010 / août 2010	Animatrice CCE SNCF (Soulac Sur Mer et Argentières) > Encadrement et mise en place d'activités, de veillées et d'activités sportives «à risques»
juil. 2009 / août 2009	Caissière MONOPRIX (Chaville, France)
oct. 2008 / oct. 2008	Animatrice CENTRES AÉRÉS (Versailles et Sèvres, France)

DIPLOMES ET FORMATIONS

oct. 2012 / janv. 2015	MBA MANAGEMENT DU TOURISME ET DES SERVICES - BAC+5 Sup de Co La Rochelle; ESTHUA d'Angers
sept. 2009 / juin 2012	LEA ANGLAIS - ESPAGNOL; Spécialisation en langue des affaires - BAC+3 Université Nanterre Paris Ouest La Défense, University of Nottingham
sept. 2009 / juin 2009	BACCALAURÉAT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL - BAC Lycée Saint Thomas de Villeneuve - Chaville

COMPETENCES

Opera Xpress et IDPMS, Pack office 2007 et 2013, Open Office, Outlook, Gimp, Account View, Availpro, relation client, yield management en hôtellerie, techniques de négin et vente, accueil et vente par téléphone

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Bilingue
----------------	----------

Espagnol	Bilingue
Italien	Bilingue
Français	Bilingue
Arabe	Elémentaire
Turc	Elémentaire

CENTRES D'INTERETS

SPORT >

Danse orientale et danse moderne jazz - Natation - Vélo

ACTIVITÉS >

Cuisine – Photographie - Animation : BAFA (UFCV) « théâtre et conte » - Lecture

VOYAGES >

Découvrir de nouvelles cultures – voyages en France, Italie, Espagne, Turquie, Autriche, Grèce, Hongrie
Belgique, Irlande, Tunisie, au(x) Royaume-Uni, États-Unis, Pays-Bas