



\*\*\*\*\*

Le Raincy (93340)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*.\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*

## Chef de rang, hôtesse, barman, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

oct. 2022 / juil. 2023

#### **Chef de rang, hôtesse, barman**

Hanoi Caphe, La Défense

*Gestion d'un rang*

*Remise en état de la salle en fin de service, remise en place du mobilier.*

*Accueil personnalisé des clients à leur arrivée, installation des personnes à table, distribution du menu et de la carte des cocktails.*

*Veille à la qualité du service et au bien-être des clients.*

*Remise de l'addition aux clients, encaissement des règlements en espèce ou avec le terminal portatif.*

*Veille à la satisfaction des clients, anticipation des besoins et traitement des demandes afin de leur offrir une expérience agréable.*

*Garantie d'un accueil aimable et d'un service de qualité afin de contribuer à la fidélisation de la clientèle et au développement commercial du restaurant.*

*Service en salle, distribution des plats aux clients en assurant la fluidité du service.*

*Accueil et prise en charge personnalisée des clients tout au long du service, traitement des demandes avec rapidité et efficacité.*

*Préparation des boissons chaudes ou froides (cafés, rafraîchissements, alcools, cocktails, bières à la pression, desserts)*

*Ouverture, fermeture et mise en place du bar pour le service du midi et du soir*

*Vérification des températures des réfrigérateurs*

*Passer les commandes avec divers fournisseurs*

juil. 2021 / juil. 2022

#### **Hôtesse aéroportuaire**

Securitas aéroport CDG , Roissy en France

*Accueil, orienté, dispatching des passagers.*

*Pour la compagnie aérienne AIR FRANCE : Back office gestion des pass sanitaires sur certaines destinations.*

sept. 2020 / avr. 2021

#### **Commercial en gare**

Sncf , Aulnay sous bois

*Relation client*

*Accueil*

*Vente*

*Sûreté et sécurité*

*Orienter et renseigner*

*Animation Loisirs, Vente en Boutique, Employé de restauration*

*Tenue de la billetterie afin d'encourager les ventes et de promouvoir les [Produit ou service].*

*Contrôle des équipements et de la propreté des matériels du site, dans une perspective d'assurance qualité du service.*

*Gestion de l'accueil en boutique et sur le quai en vue d'orienter les usagers.*

*Information des usagers sur les forfaits, les horaires, les routes et les tarifs, en leur conseillant les options les plus pertinentes et avantageuses.*

sept. 2017 / juin 2019

Particulier , Paris et région parisienne

*Effectue le ménage et le repassage chez des particuliers*

mai 2015 / sept. 2015

#### **Chargée relation client**

Mondial Assistance , Bagnolet 93

*Service remboursement : Analyse et gestions des demandes de remboursement selon contrats (remorquage, médical, assurance tourisme), réception et traitement d'appels téléphoniques, rédaction de courriers.*

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>nov. 2014 / févr. 2015</b> | <b>Chargée relation client</b><br>Crit Interim /Air France , Paris<br><i>Indemnisation,<br/> traitement et suivi des dossiers en réclamation</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>juin 2013 / janv. 2014</b> | <b>Agent commercial de bord dans les trains</b><br>Newrest Wagon Lits, Paris<br><i>Accueillir les passagers<br/> assurer la promotion des produits vendu par la société,<br/> Service de repas et de boissons (chaud et froid)<br/> vente additionnelle.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>août 2012 / oct. 2019</b>  | Intérim Sud Inter /Disneyland Paris<br><i>Animation loisir personnages<br/> Vente en boutique :accueil, caisse, conseiller les clients et reporting,<br/> Tenue de caisse</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>avr. 2008 / juin 2010</b>  | <b>Agent d'Escale</b><br>Alyzia , Roissy en France /aéroport CDG<br><i>Prise en charge de passagers en cas de retard, d'annulation de vol ou de<br/> surréservation en faisant preuve de diplomatie, en recherchant une solution à<br/> leur problème<br/> Prise en charge de personnes ayant besoin d'un accompagnement spécifique.<br/> (PMR,WCHR,UM..)<br/> Réalisation de l'embarquements en effectuant systématiquement la<br/> vérification de l'identité des passagers et leur carte d'embarquement.<br/> annonces au micro en cas de retard , annulation de vol ou remise de billet aux<br/> passagers en transit.<br/> Gestion des correspondances en accueillant avec courtoisie les passagers, en<br/> les renseignant sur leur prochain vol.<br/> Accueil chaleureux des voyageurs au comptoir et prise en charge des<br/> opérations d'enregistrement des passagers et de leurs bagages, en assurant le<br/> contrôle des documents ( passeport , billet électronique..)</i> |
| <b>mars 2008 / mai 2008</b>   | <b>Agent de comptoir</b><br>Interim Busee Be/Jet Tour, Club Med, Roissy en France / aéroport CDG<br><i>Accueil des passagers et remise des billets<br/> Contrôle des documents de voyage et remise des billets</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>sept. 2006 / août 2007</b> | Cercle de jeux Cadet , Paris<br><i>Accueil de la clientèle : Environ plus de 400 personnes par journée et soirée<br/> Vérification des identités des clients dans le logiciel des interdits de France<br/> Enregistrements et inscriptions dans la base de données<br/> Prise initiative<br/> Autonomie organisation</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## DIPLOMES ET FORMATIONS

---

|                               |                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>sept. 2019 / nov. 2019</b> | <b>Formation qualifiante Bac+2/ Agent d'escale, PMR, réservation; Agent d'escale Agent de réservation PMR - BAC+6 et plus</b><br>Airsup, Paris       |
| <b>/ sept. 2012</b>           | <b>Formation qualifiante Agent de réservation</b><br>AVICA, Villepinte 93                                                                            |
| <b>mars 2008 / sept. 2008</b> | <b>Contrat de professionnalisation Agent d'escale; Bac professionnel des métiers du secrétariat - BAC+6 et plus</b><br>IFMA, Aéroport CDG; Stains 93 |
| <b>/</b>                      | <b>BEP des métiers du secrétariat - BEP</b><br>Stains 93                                                                                             |

## COMPETENCES

---

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

Français

## CENTRES D'INTERETS

---

Cinéma, Sortie en famille, amis, Danse