



***** **

16/12/1987 (36 ans)
Permis B

* **

Ambarès-et-La Grave (33440)

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

MANAGER lors d'une, Junior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

déc. 2015 / déc. 2016

MANAGER lors d'une

Ladera Hotel à Santiago du Chili - FRONT OFFICE & DUTY
ouverture d'hôtel boutique de 36 chambres.

Recrutement d'une équipe de 4 réceptionnistes (entretiens d'embauche, formation, entretiens d'évaluation) - création et mise en place des différents rapports journaliers et formulaires de la réception - organisation et ergonomie de l'espace réception - demande de devis et gestion des achats (stocks amenities de réception, équipements) - prospection, négociation & mise en place de relations commerciales avec agences touristiques, location véhicule, taxi - gestion du channel manager et suivi de la satisfaction client - réalisation mensuelle des horaires du personnel de réception.

Un weekend par mois en charge totale de l'hôtel : Supervision réception, services d'étage (contrôle final des chambres) et du restaurant.

févr. 2014 / mai 2015

RECEPTIONNISTE

Hotel Club Francés à Buenos Aires

*

Check-in & check-out - conciergerie - mise à jour des fichiers clients - coordination des activités avec les services d'étages - relation client (gestion des plaintes et demandes) - prise de réservations et répartition des chambres - gestion de la disponibilité avec les distributeurs online - facturation des séjours - objectifs à suivre pour la vente de chambres de catégories supérieures et pour le programme de fidélité - Call center - contrôles administratifs (comptes clients)

nov. 2012 / nov. 2013

Marriott West India Quay Hotel & Executive Apartments

***** à Londres - GUEST

RELATIONS

mai 2011 / oct. 2011

ASSISTANT COMMERCIAL

Hotel Bloom*** à Bruxelles

Accueil de la clientèle Affaires pour visites et présentation de l'hôtel - répondre aux appels d'offre - négociation de contrats - recherche prospects (télémarketing) + follow up - tâches administratives (suivi

du budget, revenus) - traductions en français ou anglais pour le site internet.

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2012

MASTER of International Hospitality and Tourism Management;
certification européenne Eurhodip - BAC+4

l'institut VATEL de Bordeaux

/ juin 2008

DEUG en Sciences Sociales, mention Histoire et Sciences Politiques
(parcours Relations Internationales) - BAC+2

/ juin 2006

BACCALAUREAT général ES (économique et social) - BAC

/ juin 2005

Permis B

COMPETENCES

hôteliers, Opera, Vega, Outlook, Gmail

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Bilingue

Français Bilingue

CENTRES D'INTERETS

Cinéma, lecture, photographie