



***** **

03/03/1985 (39 ans)
Permis B

Béziers (34500)

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

Office Manager, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

avr. 2022 /

Office Manager

Gérer et coacher une équipe de 20 personnes incluant la conciergerie et les bagagistes.

Aider la directrice de l'hôtel au quotidien, travailler en étroite collaboration avec l'équipe du Housekeeping et de la réservation.

Effectuer des vérifications au quotidien, faire des suivis, organiser des réunions, effectuer des formations internes, organiser les plannings, gérer les conflits, faire des retours constructifs, donner des directives et des projets aux équipes, faire évoluer les superviseurs.

août 2021 / mars 2022

Chargée de clientèle

Effectuer l'accueil physique et téléphonique.

En charge de l'ouverture et du suivi des sinistres auprès des clients.

Travailler en étroite collaboration avec l'agent general.

août 2021 /

Formatrice

AXA Delacour Miramas

Formation des équipes sur les services d'accueil téléphonique et physiques.

juil. 2021 /

Formatrice

Grand Hôtel Intercontinental Bordeaux

Consulting ». Formation d'un agent de réservation afin de répondre aux exigences et aux services de qualités ainsi qu'aux standards de la marque.

août 2020 / juin 2021

Responsable d'Accueil & d'Hébergement

The Camp - Aix en Provence

En charge de la bonne fonctionnalité de l'équipe d'accueil.

Équipe réduite à 3 personnes en raison de la situation sanitaire 2020

Devoir jongler avec les aléas et les annulations de dernières minutes liées au COVID

Responsable de la bonne prise en charge des clients séminaires résidentiels.

Dispatcher les bonnes informations et disposer d'une communication effective entre chaque département.

Être flexible et savoir gérer toutes les situations

Gérer en l'absence du département « planning » qui s'occupe des confirmations et des révocations des événements.

janv. 2019 / mai 2020

Responsable Hébergement

Prise en charge de l'équipe du Housekeeping ainsi que de la société externe (STN) Vérification des stocks ainsi que de la bonne réception du linge (traité par INITIAL, société externe)

Gérer le Yield & le Revenu de l'hôtel, mettre en place des stratégies, effectuer des veilles concurrentielles.

févr. 2018 /

Audit interne en qualité de Reservation Manager

Saint Barthélemy

compagnie d'audit « The One Consulting ».

Chargée de faire le point sur les aspects techniques et pratiques dans le département afin d'effectuer un compte

rendu de la situation et améliorer l'efficacité au sein du département.

oct. 2017 / janv. 2019	Chef de Réception & Réservation <i>Mise en place de standards, de documents informatifs pour les clients. Remise à niveau de l'équipe de la réception (équipe de 5 personnes dont 1 superviseur) Travailler en étroite collaboration avec la directrice de l'hôtel. Élaboration et respect des budgets alloués/Élaboration et création de nouvelles idées</i>
juil. 2017 / oct. 2017	Assistante Chef de Réception Domaine de Fontenille - Lauris <i>Assister la chef de réception, accueillir les clients, procéder à leur enregistrement, s'assurer du bon déroulement de leur séjour, gérer les éventuels problèmes. Gérer l'équipe des femmes de chambre, élaborer le planning de la journée en fonction des arrivées, des départs et des recouches. Vérification des chambres en arrivées. Gérer le stock et la livraison du linge.</i>
nov. 2016 / juin 2017	Assistante Chef de Réception Réservation & Conciergerie <i>Ouverture et préouverture de l'hôtel, mise en place des systèmes et des logiciels (Opéra) Mise en place des standards, recrutement de l'équipe. Prise de réservation et accueil des premiers clients.</i> <i>4* Grand Hôtel Roi René un Hotel Mgallery par Accor - Aix en Provence (CDD)</i>
mai 2016 / oct. 2016	Agent de Réception, Concierge et Relation Clientèle Réservation & Conciergerie <i>Accueillir les clients, procéder à leur enregistrement, s'assurer de la qualité et du respect des standards au sein de la réception et de l'établissement. Gérer les éventuels problèmes et les résoudre en conséquence. Organiser les activités.</i>
mai 2008 / mai 2015	Manager de la Réservation Four Seasons Resort Bora Bora - Polynésie Française <i>Gérer et coacher une équipe de 10 personnes incluant un superviseur. Aider le Directeur du Revenu dans ses tâches quotidiennes (yielding, forecasting) ainsi que lors des réunions. Préparer et organiser le département, travailler sur des projets importants afin de satisfaire et de remplir les tâches demandées.</i>
juin 2007 / févr. 2008	Responsable de la Réservation Rihiveli Beach Resort - Iles Maldives <i>Prise des réservations des 40 chambres de l'hôtel, travailler avec les agences de voyages, s'occuper des clients VIP et des clients réguliers. Vérifier la disponibilité de l'hôtel notamment sur le website, fermer les dates non disponibles et s'assurer du bon taux de remplissage concordant avec la politique de prix. Travailler avec les autres départements afin de s'assurer du bon fonctionnement de l'hôtel.</i>
févr. 2007 / avr. 2007	Relation clientèle & professeur de sport Tsarabanjina Constance Lodge - Madagascar <i>Accueil clientèle, s'occuper des clients du début à la fin de leur séjour. Proposer et offrir les meilleures activités en fonction de la demande et de la clientèle. Etre présent pour les clients à la demande. Offrir des cours de sports.</i>

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2005 / juin 2007	BTS Tourisme (Option AGTL) - BAC+2 "Lycee Clovis Hugues" Aix en Provence - France
sept. 2004 / juin 2005	1ère année d'Anglais renforcé (LLCE)

Université Nice Sophia Antipolis - France

sept. 2003 / juin 2004

1ère année d'Anglais & Chinois renforcé (LCE)

Université Nice Sophia Antipolis - France

sept. 2002 / juin 2003

Baccalauréat Littéraire; Anglais renforcé - BAC

Lycee Francais de Tananarive" - Madagascar

sept. 1998 / juin 2000

Cours d 'Anglais renforcés

Voyages linguistiques en Angleterre & à Malte

COMPETENCES

Fidelio, Excel, Power point, Word, Microsoft Office, Pack Office, Salesforce, Workday

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Courant

Espagnol

Académique

Français

Bilingue

Chinois