***** ******* ******
07/05/1979 (45 ans)
Nationalité Roumaine

** *** *** **********
Ouilly-le-Vicomte (14100)
****
**********@*****.***

Adjointe de direction, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

nov. 2021 / janv. 2023 — **Adjointe de direction**

Le Beach Hotel **** - Groupe SOWELL Localité: Trouville sur Mer

Pays: France
Hébergement :
**Mis en place des procédures à la Réception*
**Mise en place des procédures accueil client, gestion des conflits et fidélisation clients*
**Suivi de l insatisfaction*
**Recrutement et formation d une équipe dans les étages*
**Création de postes support pour les étages*
**Optimisation des commandes de linges avec Elis*
**Mise en place d une laverie*
**Inventaire mensuel*
**Suivi et respect des budgets*
**Optimisation des ventes (ventes additionnelles)*

Technique :
**Mise en place de procédures permettant une plus grande réactivité envers le client*
**Inventaire mensuel*
**Suivi et respect des budgets*

Restauration :
**Contrôle de mise en place identique à la charte SoWell*
**Inventaire mensuel*
**Contrôle HACCP*
**Suivi et respect des budgets*
**Optimisation des ventes sur place*

mai 2021 / nov. 2021 — **Chef de Réception**

Le Beach Hotel **** - Groupe SOWELL Localité: Trouville sur Mer

Pays: France

sept. 2020 / mai 2021

Groupe SOWELL Les Chevaliers **** Localité: Carcassonne

**vérification de réservations, anticipation des besoins clients et gestion réclamations*
**suivi permanent des avis clients au niveau de différents partenaires et mise en place des*
mesures de correction au niveau des différents services
**formation et suivi permanent de l'équipe Réception (présentation, posture, communication, formation logicielles et caisses)*

**formation des stagiaires et nouveau arrivés*
**vérification de moyens des payements, caisses de la journée et de la semaine*
**vérification et support permanente standing Réception et tenues Réception*
**mise en place des procédures service matin et soir*
**support informatique en cas de panne logicielles de réservations*
**support actif permanent dans les différents services (Réception, Restaurant, étages)*
**support actif permanent en cas des absences imprévues au niveau de tous les services*
par remplacement effectif et urgent

avr. 2020 / sept. 2020 — **Réceptionniste**

Groupe SOWELL Localité: Carcassonne

Pays: France

juil. 2019 / avr. 2020 **Réceptionniste**
Hôtel Les Chevaliers **** - Groupe SOWELL Adresse : Carcassonne Localité: Carcassonne
Pays: France

juin 2019 / juil. 2019 **Réceptionniste**
Ibis Styles Blagnac Aeroport

avr. 2018 / oct. 2018 **Responsable Accueil**
Le Boat
Adresse : France
Localité: Trèbes
** Accueillir physiquement les clients pour les formalités d'embarquement et de retour et pour toute autre demande*
** Participer à l'établissement des plannings quotidiens et hebdomadaires des départs en fonction des informations fournies par le logiciel de réservation Neptune*
** Mettre à jour quotidiennement la base de données Neptune avec les informations complémentaires relatives à chaque client /croisière*
** Informer les clients sur leurs itinéraires et leur croisière, partager les informations touristiques*
** Remettre les questionnaires de satisfaction aux clients au retour de croisière et les collecter*
** Clôture et ouverture des caisses, encaissements extras et dépôts des cautions, report comptable centralisée*
** Organisation du bureau d'accueil, quai et département technique*

mars 2018 / mai 2018 **Formatrice d'italien commercial**
ABC Formation Continue Castres - TISOF | Trans Inter Sud-Ouest Mazamet
Adresse : France
Chargée d'un cours d'italien débutant, en groupe.
Initiation à l'oral et à la pratique de l'écrit.
Construction des outils pédagogiques.

avr. 2017 / oct. 2017 **Customer Service**
BC Labs Milano - Business Company Spa
Adresse : Italie
Localité: Pontecagnano Faiano
Pays: Italie
Gestion des demandes d'assistance technique pour les produits couvertes par Garanzia3 :

° Prise en charge demandes clients ;
° Analyse et traitement des informations et transmission au service technique ;
° Gestion des réclamations ;
° Vérification de la documentation ;
° Responsable logistique UPS et DHL centre et nord Italie.

Assistance post-vente Lav.In - France.

févr. 2014 / mars 2015 **Customer Service Supervisor**
distribution, gestion des archives

mai 2011 / oct. 2013 **Réceptionniste**
BC Labs Milano - Business Company Spa

/
BC Labs Milano - Business Company Spa
Pays: Italie
Gestion de la logistique opérationnelle dans toute la province de Salerne pour la livraison
de médicaments et de divers présidentiels.
Gestion et pilotage de 14 agents d'opérations présents sur le territoire.
Mise à jour des bases clients - enregistrement de nouveaux contrats, annulation de la documentation sur la cessation d'activité. Entretien et tri des documents d'archives.
Contrôle et recharge de numéro vert permanent et appels manqués. Gestion du démarrage mensuel de listes assistées diabétiques - médicaments et ordonnances.

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 1997 / sept. 2001 **Bac+2** - BAC+2
Roumanie

COMPETENCES

base de données

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais
Espagnol
Italien
Français
Roumain

CENTRES D'INTERETS

Randonnée, vélo, fitness, jogging, tennis, langues, cultures étrangères