



12/12/1968 (55 ans)
Nationalité Française
Marié
Permis B

* **

Clichy (92110)
***** _ *****
*****@****.*

Conciergerie, Senior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- janv. 2018 / aujourd'hui** **Conciergerie privée / assistant personnel**
Generali Concierge Service - Paris
- Modalités d'accueil et principe de la relation client.
- Maîtrise du système d'information et de communication.
- Identifier le besoin client, le conseiller et lui apporter des conseils personnalisés, des recommandations pertinentes et/ou la solution adaptée.
- Prendre en charge les demandes des membres selon leurs souhaits tout en respectant les délais impartis.
- Traiter les demandes des clients de la plus simple à la plus complexe
- Sens du service client.
- Savoir anticiper les demandes du client
- Savoir gérer le ciblage du besoin client, les conseils personnalisés, les recommandations, les réservations ou achats éventuels.
- Savoir effectuer un suivi de fin de prestation.
- Savoir développer des connaissances approfondies des différents prestataires et fournisseurs auprès desquels nous représentons nos membres.
- Construire et entretenir de solides relations de confiance avec les membres
- juin 2011 /** **Conciergerie**
John Paul
- mars 2005 / janv. 2011** **Conciergerie de nuit**
l'Hôtel Régina (groupe Hôtel Régina S.A.)
- févr. 2004 / févr. 2005** **Responsable de nuit**
l'Hôtel Vernet (groupe SLH)
- oct. 2003 / févr. 2004** **Chasseur-bagagiste voiturier**
Chasseur-bagagiste-voiturier à l'Hôtel Champs-Élysées Plaza
- juin 2003 / oct. 2003** **Conciergerie de nuit**
l'Hôtel Scribe (Groupe Accor)
- oct. 2001 / juin 2003** **Conciergerie / Bagagiste de nuit**
l'Hôtel Vernet (Groupe Royal Monceau)
- avr. 2001 / sept. 2001** **Voiturier Bagagiste**
Voiturier / Bagagiste à l'Hôtel du Louvre de Paris (Groupe Concorde)
- nov. 2000 / mars 2001** **Huissier**
Cercle de l'Union Interalliée de Paris
- mars 2000 / oct. 2000** **Technicien Biologiste**
Voiturier / Bagagiste à l'Hôtel du Louvre de Paris (Groupe Concorde)

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 1996	Maîtrise de chimie - modules optionnels : chimie appliquée et chimie analytique - BAC+4 Université Pierre et Marie Curie (Paris VI)
nov. 1995 / avr. 1996	Stage en chimie analytique - BAC+4 Université de Bangor - Pays de Galles
/ juin 1994	Licence de chimie - BAC+3 Université Paris VI.

COMPETENCES

- Responsable du hall et de l'accueil clientèle
- Accueillir les clients et les renseigner sur les services de l'établissement et les activités gastronomiques.
- Encadrement d'une petite équipe.
- Etablir le planning des employés du hall (bagagistes, voituriers, chasseurs, ...) selon les réservations Enregistrées.
- Faire appliquer le règlement intérieur aux employés du hall
- Assurer une polyvalence totale du service de la conciergerie et au niveau de l'accueil
- Coordonner les différentes tâches au sein de l'accueil et du hall et vérifier que chaque employé exécute sa tâche.
- Contrôler l'état des équipements techniques de l'établissement
- Surveiller les lieux, les biens et effectuer des rondes de prévention et de détection de risques
- Rédiger un rapport d'activités et un rapport sur les différents problèmes rencontrés.
- Déléguer les tâches techniques au personnel compétent.
- Définir, gérer et optimiser les besoins du client.
- Assurer le suivi des demandes du client et faire respecter les délais d'intervention et d'engagement pris vis-à-vis du client par rapport aux différents prestataires.
- Assurer et contrôler la gestion des différents pôles d'activités proposés aux clients (taxis, chauffeurs, tours opérateurs, agence de voyages, billetterie...)
- Superviser l'ensemble des prestations de service internes offertes à la clientèle (clés, courrier, opérations postales, téléphone, bagages, stationnement des véhicules ...).

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Espagnol	Elémentaire

CENTRES D'INTERETS

Cinéma américain des années 40 à 60
Randonnées, amateur des grands vins (grands crus classés) du Bordelais