



\*\*\*\*\* \*\*

01/01/1967 (57 ans)  
Nationalité Française  
Mariée  
Permis B

\*\*\* \*\*

Perpignan (66000)  
\*\*\*\*\*

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

## ASSISTANTE de GESTION POLYVALENTE

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

févr. 2023 / févr. 2023

#### **Cheffe de reception**

Nai'a Village Barcarès

*Missions :*

*Dynamiser et remotiver l'équipe de réceptionnistes en place.*

*Prendre en main le poste de responsable vacant depuis 1 an, encadrer et accompagner l'équipe.*

*Actions entreprises :*

*Observer le mode de fonctionnement à mon arrivée.*

*Organiser entretiens et réunions, manager l'équipe au quotidien, participer aux processus de recrutement.*

*Établir la traçabilité des locatifs avec les services technique et d'entretien.*

*Reprendre la relation avec les propriétaires.*

*Rechercher les pistes d'améliorations,*

*Compte-rendu et proposition d'actions à mettre en œuvre auprès de ma direction.*

juin 2022 / sept. 2022

#### **Responsable d'Hébergements Touristiques**

Les Cottages de Perpignan "Maeva escapades" Perpignan (66)

*Je participe au lancement d'un nouvel établissement en cours de création sur Perpignan.*

*Etablissement de plein air 4\* sous enseigne #MaevaEscapade, comprenant 114 mobil-homes tout confort, une piscine, une laverie, une salle de sport, des jeux d'enfants, différents terrains de sport-loisir et un restaurant (ouvert à la clientèle extérieure) de 300 places environs, avec capacité d'accueil pour séminaires, banquets, mariages...*

*Mes tâches y sont multiples et variées avec une forte orientation accueil et satisfaction clientèle :*

- Installation, organisation, mise en place de l'accueil et du site.*
- Support administratif des différents services ménage, technique, bar-restaurant, animation.*
- Définition des besoins, organisation, création de documents et supports utiles à l'activité.*
- Identification des locatifs par n° de châssis, attribution, tri des clés classement et rangement.*
- Collecter les besoins des services en matériel professionnel (papeterie entre autre) et commande auprès des fournisseurs.*
- Recueillir et transmettre aux différents services les infos à ma disposition.*
- Transmettre les retours clients et dysfonctionnements (services technique, ménage, prestataires, SAV, Fournisseurs...).*
- Traiter les réservations (physiques, téléphoniques, courrier, TO, Web...).*
- Gérer optimiser les plannings de réservations.*
- Répondre aux demandes clients (téléphone, mail, web, courrier, présentiel) en plusieurs langues.*
- Gérer insatisfactions et réclamations, trouver des solutions rapidement.*
- Traiter les encaissements, caisses, remises en banques.*
- Informer, promouvoir le site auprès des professionnels, particuliers, institutionnels, réseaux sociaux, public, locaux, prestataires, fournisseurs...*
- Alerter sur les erreurs, dysfonctionnements, obsolescence d'images, fautes (frappe, français) sur les différents supports (sites, dépliants, TO...), communiquer les bonnes informations.*
- Entretenir une relation conviviale et détendue entre la clientèle et le personnel.*

févr. 2022 / mai 2022

### **Responsable réception**

CAMPING TOHAPI LES DUNES \*\*\*\*\*

*Responsable de Réception - Camping Tohapi "Les Dunes" - Groupe Vacanceselect : Camping \*\*\*\*\* d'une capacité de près de 3000 clients /semaine - 27 types d'emplacements différents - Espaces aquatiques - Terrains de sports (pétanque, tennis, padel, basket, foot, mini golf ... ) - Club enfants - Restaurant - Bar - Glacier - Epicerie - Location cycles ...*

*Suite à son départ, je remplace "au pied levé" l'ancien Responsable de Réception. Selon les directives de la direction du camping, j'accompagne et encadre l'équipe de réceptionnistes (6 à 8 personnes).*

*J'organise le travail de la conciergerie, les renseignements touristiques, les informations diverses données à la clientèle.*

*Je contrôle et supervise la vente de séjours et prestations, les encaissements.*

*J'assure le suivi des propriétaires, communique avec les Tour Opérateurs fais le lien entre les différents services d'un camping.*

*Je gère les conflits client et promeut l'image du camping.*

*Je participe au recrutement de mon futur adjoint ainsi qu'à celui des réceptionnistes saisonniers.*

oct. 2020 / avr. 2021

### **RESPONSABLE DE SITE TOURISTIQUE AVEC HEBERGEMENT**

Goélia "Le Village Gaulois", St François Longchamp

*« Le Village Gaulois » s'étire sur 2Ha et comprend 112 chalets individuels et appartements reliés par des cheminements dont 90 unités sous gestion Goelia. Il est équipé d'une piscine couverte et d'un garage à ski.*

*\* Organisation de la structure, management et supervision des services ;*

*\* Management du personnel, élaboration, suivi des plannings et des heures ;*

*\* Vérification et suivi des sinistres, travaux et améliorations du site et des infrastructures ;*

*\* Relation avec le syndic et les copropriétaires ;*

*\* Suivi des stocks, devis et commandes ;*

*\* Enregistrement, suivi et contrôle des caisses ;*

*\* Comptabilité et transmissions au siège ;*

*\* Comptes rendus d'exploitation hebdomadaires, mensuels et saisonnier ;*

*\* Gestion des questionnaires de satisfaction clients, avec suivi et transmission informations e-réputation ;*

*\* Affectations, suivi et optimisation des réservations ;*

*\* Suivi qualité de la relation clients.*

juin 2020 / sept. 2020

### **RESPONSABLE HEBERGEMENT EN RESIDENCE-CLUB**

Odalys "Côté Canal" - Sallèles d'Aude

*82 appartements, piscine extérieure, animation et club enfant.*

*\* Management, organisation et suivi des services réception, entretien et ménage ;*

*\* Lien avec à la direction, les services, la clientèle ;*

*\* Relation avec l'agence intérim, évaluation des besoins en personnel, accueil et contrôle du travail ;*

*\* Suivi des heures et contrôle des plannings.*

*\* Affectation et suivi des réservations, suivi des dossiers clients ;*

*\* Contrôle et suivi stocks, commandes ;*

*\* Gestion de conflits, relation et clients ;*

*\* Comptes rendus hebdomadaires ;*

*\* Echanges avec la centrale et le siège ;*

mai 2019 / août 2019

### **ASSISTANTE QUALITE EN VILLAGE-CLUB**

G.E Camping 66 /Le Floride & l'Embouchure, Le Barcarès (66)

*Camping-village Airotel 5\* indépendant de 630 emplacements et hébergements haut de gamme, suites et locations insolites.*

*Le camping-club propose des services de luxe dont espace aquatique complet de 4700m2, Spa, soins de beauté, bar-restaurant, supermarché, salle de jeux, marché permanent...*

*Actions d'amélioration de la Qualité des prestations et de la Relation clientèle en collaboration avec la direction et les différents services :*

*\* Utilisation d'outils dédiés et applications pour fluidifier et optimiser la transition des séjours clients ;*

*\* Planification d'interventions en lien avec les différents services ;*

*\* Traitement des demandes clients en veillant au bon déroulement de leur séjour ;*

*\* Suivi de la satisfaction et de l'expérience client, prévention des conflits et/ou*

enregistrement des réclamations ;  
\* En concertation avec les chefs de services concernés et la direction, réponses aux attentes spécifiques des clients.

**déc. 2018 / janv. 2019**

**CHARGÉE D'ACCUEIL ET D'HEBERGEMENT**

Résidence NEMEA "Le Domaine de la baie" Audierne

*Le grand "Domaine de la baie" est arboré, il est composé de 110 hébergements locatifs, une maison de maître (accueil, piscine intérieure chauffée, hammam, sauna, bains à remous, salle de gym, animations) ainsi qu'une piscine extérieure chauffée.*

- \* Participation au dés-hivernage du site ;
- \* Accueil clientèle, suivi des plannings et des réservations ;
- \* Vérification des hébergements ;
- \* Relation clients, informations touristiques...

**juin 2018 / sept. 2018**

**RECEPTIONNISTE EN HOTELLERIE DE PLEIN AIR**

Homair Camping 4\* La presqu'île - Le Barcarès (66)

*Au cœur d'une pinède de 3 ha, 163 emplacements, chalets et mobil-homes. Tennis, aire de jeux récente, terrain multisports, piscine extérieure chauffée (200 m<sup>2</sup>), pataugeoire, toboggan, jacuzzi, animations enfants/adultes, snack, épicerie, bar, dépôt de pains/journaux, location de vélos.*

*Travail de réception en HPA sur logiciel Resalys.  
Traitement des encaissements, remises en banque, informations touristiques, gestion de conflits,  
standard, suivi de mails...*

**avr. 2018 / mai 2018**

**DIRECTRICE ADJOINTE - RESPONSABLE D'HEBERGEMENT STAGIAIRE**

VTF Vernet-les-Bains

Village Vacances sur 2 bâtiments :

- "Les Balcons Du Canigou", résidence\*\*\* de 60 appartements
- "Clair Canigou" village vacances de 55 chambres

- \* Assistance à la direction du site ;
- \* Coordination entre les différents services ;
- \* Gestion du personnel d'hébergement ;
- \* Participation au dés-hivernage des sites ;
- \* Gestion de stocks ;
- \* Suivi des mails et courriers ;
- \* Création, organisation et mise en place de procédures.

**févr. 2018 / mars 2018**

**RESPONSABLE HEBERGEMENT - ADJOINTE DE DIRECTION STAGIAIRE**

FLOWER CAMPINGS « Lac du Marandan »\*\*\*, Saint-Romans

Camping 25 locatifs / 120 emplacements :

- \* Assistance à la direction du site.
- \* Chargée de mission Labels Qualité Accueil Vélo.
- \* Recherches et suivi labels et classification.
- \* Coordination entre les différents services.
- \* Participation au dés-hivernage du site
- \* Gestion de stocks.
- \* Création, organisation et mise en place de procédures.
- \* Suivi des mails et courriers.

**juil. 2017 / août 2017**

**RECEPTIONNISTE HPA**

Camping Les Amandiers

- \* Travail de réception du camping : 80 emplacements 26 locatifs ;
- \* Suivi sur Unicamp des réservations ;
- \* Vente boutique.

**avr. 2017 / juin 2017**

**RÉCEPTIONNISTE DE RESIDENCE MIXTE**

Qualis Hôtel & Résidence séniors valides "Le Mas des Arcades" Perpignan  
Remplacement maladie réceptionniste.

- \* Accueil réception de l'hôtel et de la résidence pour séniors ;
- \* Gestion des réservations clients, attribution des chambres, encaissements, relation clients.
- \* Relation résidents résidence, coordination des informations avec soignants, encadrants, familles.

**mars 2016 / sept. 2016**

**CHARGÉE D'HEBERGEMENT TO/CAMPING**

Palmiers Océan /CAMPING MAYOTTE VACANCES\*\*\*\*\* , Biscarrosse  
Responsable de l'hébergement et de la gestion d'un parc de 46 mobil-homes locatifs :  
\*Accueil clientèle, facturation-encaissement, gestion + vérification locatif, petit  
entretien, état des lieux.  
\* Hivernage & Dés-hivernage du site.

juin 2015 / nov. 2015

**CONSEILLERE RELATION CLIENT A DISTANCE**

IRC - MG CALL, Tarbes

\* Conseil et relation clientèle, communication positive, typologie clientèle, gestion de  
conflit, posture commerciale.  
\* Liquidation judiciaire de l'entreprise suite à malversations employeur.

mai 2014 / sept. 2014

**RÉCEPTIONNISTE d'HÔTEL Shift de nuit**

IBIS BUDGET AGEN

\* Travail de réception hôtelière ;  
\* Suivi administratif et vérification du travail quotidien de l'hébergement (réception et  
ménage) ;  
\* Suivi des facturations et encaissements ;  
\* Clôture des caisses et reportings quotidiens, hebdomadaires, mensuels ;  
\* Préparation et service petit déjeuner et des réception des livraisons périssable  
\* Traitement du linge et répartition des stocks hébergement ;  
\* Mise en place des salles de réunions et des salons ;  
\* Surveillance du site et du parking des 2 structures (hôtel Ibis budget jumelé à hôtel  
éco mitoyen)

févr. 2012 / oct. 2012

**ASSISTANTE ADMINISTRATIVE ET COMMERCIALE BILINGUE STAGIAIRE**

Narbonne Accessoires - Sogam - à l'AFPA béziers

Formation professionnelle et stage en entreprise.

Assistante administrative et commerciale bilingue :

\* Accueil physique et téléphonique ;  
\* Prospection, conseil, vente ;  
\* Création et suivi de dossiers clients ;  
\* Administration des réclamations, service qualité, sav ;  
\* Gestion des commandes en ligne.

déc. 2008 / janv. 2011

**1ERE DE RÉCEPTION EN RÉSIDENCE TOURISTIQUE ET SANITAIRE**

Les Prés Solanid, Osséjà

Poste polyvalent :

\* Réception et accueil ;  
\* Gestion et planification des réservations ;  
\* Administratif et assistance à la direction ;  
\* Gestion des facturations et encaissements ;  
\* Gestion et supervision hébergements ;  
\* Suivi commande + vente produits dérivés (en établissement sanitaire)

janv. 2005 / oct. 2008

**DIRECTRICE D'EXPLOITATION COMMERCE**

Llar de Muntanya, Puigcerda (Esp)

\* Supervision et soutien du gérant ;  
\* Aide administrative & commerciale ;  
\* Organisation, gestion stock, salons professionnels ;  
\* Prospection et fidélisation clientèle ;  
\* Aide à la production et à la transformation des produits ;  
\* Promotion, aide à la vente.

janv. 2003 / oct. 2008

**DIRECTRICE D'EXPLOITATION CONCIERGERIE**

Natali Serveis, La Molina (Esp) >>

Entreprise de service conciergerie particuliers & entreprises :

\* Prospection et suivi clients, recrutement intérimaires, partenaires, sélection  
fournisseurs ;  
\* Gestion d'une cinquantaine d'hébergements privés ;  
\* Service de remplacement ponctuels d'employés ;  
\* Traduction de documents, aide administrative ;  
\* Entretien et remise en état d'intérieurs & d'extérieurs ;  
\* Cuisine, jardinage, soin aux animaux.

nov. 1993 / mai 2003

**DIRECTRICE D'EXPLOITATION DE SITE TOURISTIQUE ET SPORTIF**

Nordic Evasion - Centre Européen d'Entraînement Canin en Altitude - CEECA

\* Création et Exploitation de la structure ;  
\* Création, entretien et balisage du site et des pistes.

- \* Enseignement, formation, Encadrement clients ;
- \* Coaching sportif, prévention, sécurité et soins ;
- \* Organisation de manifestations événementielles, promotionnelles et sportives ; \*
- Participation aux compétitions nationales, internationales (10 coupes d'Europe et du Monde, 2 championnats du Monde).
- \* Communication Médias (Compétitions, opérations de communication station, sponsors, publicitaires).
- \* Sélection, élevage, formation et perfectionnement de chiens sportifs.
- \* Fabrication et vente de matériel, vente de Pet-Food.

## DIPLOMES ET FORMATIONS

---

<b>nov. 2017 / mai 2018</b>	<b>DUMHPA</b> - BAC+2 IAE PERPIGNAN/INFAPERPIGNAN/UPVD
<b>mai 2015 / juil. 2015</b>	<b>POEC</b> - BAC+2 Institut de la Relation Client
<b>mars 2012 / sept. 2012</b>	<b>CQP Assistant Administratif &amp; Commercial</b> - BAC+2 AFPA BEZIERS
<b>juin 1998 / juin 2001</b>	<b>BE 1° (Monitorat d'Enseignement Sportif 1er°)</b> - BAC+1 Ministère de la Jeunesse et des Sports
<b>sept. 1981 / juin 1985</b>	<b>BTH hôtellerie - hébergement - accueil</b> - BAC LTH LESDIGUIERES GRENOBLE

## COMPETENCES

---

- \* Accueil et satisfaction client ;
- \* Utilisations de logiciels dédiés, Pack Office, outils partagés ;
- \* Législation-réglementation ERP, droit du travail ;
- \* Management d'équipes ;
- \* Organisation, coordination, suivi et supervision de services ;
- \* Gestion de conflits, politesse, respect ;
- \* Identification des priorités, pensée critique et prise de décision ;
- \* Anticipation, planification, analyse .
- \* Intégrité, persévérance, rigueur, dynamisme.

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

<b>Anglais</b>	Courant
<b>Espagnol</b>	Courant
<b>Italien</b>	Académique
<b>Catalan</b>	Courant

## CENTRES D'INTERETS

---

- \* Championne en traîneau à chiens (1993-2005).
- \* Échange et partage de connaissances.
- \* Intérêt pour une exploitation raisonnée et respectueuse de la nature.