



***** *****

vie maritale 1 enfant
Permis B

*** ** * , *****

Nantes (44000)

***** _ *****

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

Adjointe de Direction, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

déc. 2015 / janv. 2016

Adjointe de Direction

Appart City /Park & Suites à Nantes

-Check-in/check-out, encaissements avec clôture journalière de caisse sur le logiciel PROTEL.

-Prise et enregistrement de courts et moyens séjours par tél, mail et sites de réservation : Booking, Hotel.com, Availpro, Expedia, Voyagesncf.com, AppartCity.com.

-Attribution des chambres sur PROTEL, délogements, planning prévisionnels ménage et petit déjeuner .

-Gestion et suivi commercial des plaintes de clients mécontents avec proposition de prestation hôtelière adéquate.

déc. 2015 / janv. 2016

Adjointe de Direction

Résidence Appart City/Park & Suites***, Nantes

* Check-in/check-out, encaissements avec clôture journalière de caisse sur le logiciel PROTEL.

* Prise et enregistrement de courts et moyens séjours par tél, mail et sites de réservation : Booking, Hotel.com, Availpro, Expedia, Voyagesncf.com et Appart City.com.

* Appel des clients en late check-in pour communiquer les codes de résidence et préparation d'enveloppes de secours-client pour les demandes supplémentaires de locations d'appartements.

* Edition du prévisionnel ménage pour la gouvernante et petits déjeuners avec commande au fournisseur par mail.

* Changement sur le logiciel PROTEL de l'état et statut des appartements.

* Délogement de clients et gestion des plaintes avec offre aux clients de gratuités de certaines prestations.

*Avec possibilité d'un CDD de 6 mois minimum, à temps partiel ou à temps complet

(min. 20h /sem.) pour aide à l'embauche Pôle Emploi.

* Groom service : commande du groom * supplémentaires (plan de rénovation service auprès des restaurants prévu sur le 1 er trimestre 2016).
partenaires.

* Accueil et information de la clientèle sur * Visite d'appartements pour longs l'hôtel, ses prestations et séjours d'étudiants.

l'environnement proche extérieur. Service petits déjeuners sur

* Contrôle de l'occupation des chambres *

avec les services d'étages. le week-end (remplacement

* Centralisation, contrôle et d'une collègue en congés).

enregistrement de toutes les

transactions en journée (délogement). De Juin à Août 2015 : Hôtel STARS **,

Facturation et encaissement des Réceptionniste polyvalente de jour,

prestations. Porte de Ste Luce à Nantes.

ATOUTS / COMPETENCES * Check-in / check-out avec clôture de PERSONNELLES caisse.

* Prise et enregistrement de séjours

* Bonne présentation par tél, mail, sites de réservations et

* Souriante sur le logiciel hôtelier GHM.

* Ponctuelle * Etablissement de planning de

* Autonome femmes de chambre et contrôle de

* Serviable avec chambres.

esprit d'équipe. * Facturation.

janv. 1998 / avr. 2015

Formatrice

Formatrice en anglais et espagnol.

LETTRE DE RECOMMANDATION

ACTION DE FORMATION PREALABLE AU RECRUTEMENT(AFPR)
financée par Pôle Emploi

/

Résidence Appart City/Park & Suites***, Nantes
quoi s'agit-il ?

* Aide au financement d'une formation pour un contrat de travail de type CDD de 6 mois à moins de 12 mois.

* Sont concernés les employeurs du secteur privé ou public .

* L'entreprise doit être à jour de ses contributions d'assurance chômage.

* La formation est réalisée soit par un organisme de formation interne ou externe à l'entreprise soit par l'employeur sous forme de période de tutorat .

* Montant maximum : dans la limite de 400 heures et des coûts pédagogiques de la formation(5€/heure net si la formation est réalisée en interne dans l'entreprise ; 8€/heure net si la formation est réalisée par un organisme de formation externe.

* Versement à l'employeur au terme de la formation.

Les démarches pour l'employeur :

* Elaborer un plan de formation avec Pôle Emploi avec les objectifs pédagogiques et les compétences que le demandeur d'emploi doit acquérir, le lieu de la formation, le contenu et les modalités pratiques de réalisation de la formation.

* Signature d'une convention avec Pôle Emploi avant le début de la formation, comprenant les objectifs, la durée, les modalités de financement, la date prévisionnelle

d'embauche et sa forme (type et durée su contrat de travail).

* Pour attribuer l'aide, Pôle Emploi doit recevoir à la fin de l'AFPR un bilan de l'action, la facture « mention originale » avec le RIB de l'entreprise, les heures prévues et les heures réalisées et une copie du contrat de travail conclu.

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2014 / juin 2015

Hôtesse d'Accueil / Réceptionniste; Certificat professionnel - CAP
CAP VERS St HERBLAIN (44)

sept. 1996 / juin 1997

Maîtrise L.E.A: Anglais, Espagnol; Spécialisation : Management, Marketing, Informatique, Gestion et Commerce International - BAC+4
l'Université de Nantes.

sept. 1995 / juin 1996

Licence L.E.A (Anglais, Espagnol); Word 2007, Excel 2007 - BAC+3
l'Université de Nantes

COMPETENCES

Word 2008
Excel 2008
Powerpoint (dernière version)

COMPETENCES LINGUISTIQUES

| | |
|-----------------|----------|
| Anglais | Bilingue |
| Espagnol | Courant |

CENTRES D'INTERETS

Lecture, cinéma, décoration, aquagym, stretching, vélo, cuisine et voyages.