



23/10/1990 (33 ans)
Permis B

Bayeux (14400)

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

Directeur d'établissement, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2023 / nov. 2023 **Directeur d'établissement**

Hôtel Churchill Bayeux

Gestion d'une équipe de 13 employés

Mise en place d'une stratégie de développement commercial

Augmentation du chiffre d'affaires annuel

Amélioration de la satisfaction clientèle grâce à la mise en place de nouvelles procédures

mars 2018 / mars 2023 **Chef de réception**

Hôtel Churchill Bayeux

Gestion des réservations et des arrivées des clients, en veillant à leur satisfaction tout au long de leur séjour

Coordination avec les autres départements de l'hôtel pour assurer une communication fluide et une expérience client harmonieuse

Résolution des problèmes et des plaintes des clients de manière professionnelle et proactive

mars 2013 / mars 2018 **Réceptionniste en hôtellerie**

Hôtel Churchill Bayeux

Accueil et enregistrement des clients à la réception de l'hôtel

Gestion des réservations et des annulations

Fourniture d'informations sur les services de l'hôtel et les attractions locales

Traitement des paiements et tenue de la caisse

Gestion des plaintes et résolution des problèmes des clients

DIPLOMES ET FORMATIONS

avr. 2020 / oct. 2020 **Capacité de transport de moins de 10 personnes**

AFTRAL Nantes

nov. 2011 / févr. 2012 **Niveau de Licence de droit privée 2ème année - BAC+3**

Greta Bayeux

sept. 2008 / mai 2010 **Baccalauréat littéraire, mention européenne - BAC+3**

Université de Caen Caen

mai 2008 / juin 2008 **lycée Jeanne d'arc Bayeux**

/ **Formation Espoir réceptionniste**

COMPETENCES

macOS, Windows, Office365

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Français

CENTRES D'INTERETS

Voyage à l'étranger, réunion, île Maurice, Pays-Bas, Italie, Belgique, Natation, football, vélo, échecs, Karaté