



***** **

23/06/1974 (49 ans)
Nationalité Française
Célibataire
Permis B

** ** ** **

Villiers-sur-Morin (77580)
***** _ *****
*****,*****@*****,**

Responsable Hébergement, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- avr. 2018 / aujourd'hui** **Contrôleuse interne propreté**
Villages Nature Paris groupe pvc
*Gérer une équipe de ménage en sous-traitance .
veiller au contrôle qualité les hébergements ainsi que des infrastructures du lieu .
satisfaction client primordial gérer les litiges clients*
- avr. 2015 / mars 2018** **Concierge**
VIP Lounge
*Organisation complète de journée shopping transport + repas + service
accompagnement pour clientèle VIP haut de gamme.
assurer les moindres désirs de ses clients très exigeants.
gérer un planning de manifestation et d'occupation des salles de réunion et du Vip
lounge.
Tenu du forecast le coût et budget des prestations.*
- nov. 2012 / avr. 2015** **Hôtesse d'accueil Bilingue & Séminaire**
HIPARK ***, Serris 77
*Respecter le cahier des charges quand au déroulement d'un séminaire :horaires de
pause déjeuner activités extérieures incentive etc.
gérer les prestataires extérieur et intervenants : au niveau du timing que du coût.
être auprès des clients au quotidien pour veiller au bon déroulement du séminaire et
s'adapter au demandes et rectification de dernières minutes.*
- déc. 2010 / août 2011** **Hôtesse d'accueil Bilingue**
DHL, Emerainville 77
*Gestion d'un standard d'une cinquantaine de lignes et du planning des salles de réunion
internes.
réception et envoi de courrier .
tâches administratives et petit secrétariat bilingue*
- sept. 2010 / déc. 2010** **Responsable Hebergement**
ABBAYE DU GOLF ***, Lésigny 77
*En remplacement d'un congé maternité :veiller au bon déroulement de la réception et
du service ménage.
accueil client/ caisse/ réservation /facturation des séjours et du restaurant du golf.*
- sept. 2008 / août 2009** **Commerciale Externe**
BEST WESTERN ****, Bussy St Georges 77
*Participation au meeting/salons professionnels en France et
Europe afin de développer la clientèle d'affaires.
Recherche clientèle d'affaires locales pour diversifier ce créneau
présentation / visite de l'établissement et e-mailing*
- août 1998 / déc. 2004** **Gestionnaire de clientèle**
CLARIDGE ****, Paris 75
*En étroite relation avec la direction : gérer les gros comptes clients (ambassade
entreprise showbiz).
prospect de nouveau client à l'étranger.
Gros travail en finance de gestion et relance des compte débiteur*
- juin 1997 / août 1998** **Réceptionniste Trilingue**

C.G.M.E, CLARIDGE ****, Paris 75

Accueil téléphonique & physique de la clientèle de luxe : check-in check-out .
gestion des courriers des clients résidents à l'année et divers tâches administratives
/petit secrétariat pour client
Tâches relevant de la conciergerie.

nov. 1995 / juin 1997

Agent de réservation

Hôtel ROYAL PARC***, Suresnes 92

Optimiser le planning en effectuant des réservations individuelles et groupes.
gérer les options et les acomptes et les arrhes.
Surveiller les allotements pour optimiser le remplissage de l'hôtel.

juil. 1994 / nov. 1995

Réceptionniste & Gouvernante

Hôtel LORETTE **, Paris 75

févr. 1993 / déc. 1993

Réceptionniste & Agent de réservation

Hôtel SOFITEL ****, Paris 75 INFORMATIQUE

juin 1992 / août 1992

Réceptionniste & Service en salle

Auberge Saint-Louis **, St Ouen l'Aumône 95

Logiciels Hôteliars

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 1994

BTS Hôtellerie & Restauration - BAC+2

/ juin 1991

BACCALAUREAT Série B - BAC

COMPETENCES

Manager une équipe de 5 personnes gérer les litiges clients gérer les gros compte client
commercialisation à l'étranger assurer la bonne mise en place et le respect des process au sein de
l'entreprise

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Professionnel

Italien

Courant

CENTRES D'INTERETS

Le jazz l'art la culture italienne participer aux associations humanitaires et d'entraide hobby couture et
pâtisserie