******* ***
célibataire
Permis B

* *** ******* ****
Narbonne (11100)
****
**********@*******.***

GESTION HÔTELIERE TOURISME INSTITUTIONNEL, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2022 / janv. 2023 — **CHARGE DE RELATION CLIENTS**
EPIC- OFFICE DE TOURISME DE LOURDES

mars 2019 / déc. 2021 — **RESPONSABLE PÔLE ACCUEIL ET QUALITE**
Office de Tourisme Intercommunal Moissac Terres de Confluences (22 communes du Tarn et Garonne)
Missions principales :
? Assure la promotion du territoire Moissac-terres des confluences
? Animation à l'accueil d'une équipe de 6 conseillers en séjour permanents et saisonniers sur 3
relais touristiques
? Diffusion de la documentation touristique et vente de prestations et de produits en boutique
? Référent QHSE et covid 19 (qualité tourisme, client mystère)
? Animation des socioprofessionnels du territoire
? Animation d'un chalet et d'un point information à la base de loisirs

févr. 2009 / avr. 2018 — **DUTY MANAGER/ on shift**
Hôtel Novotel Paris Centre Gare Montparnasse (Groupe ACCOR) 4* à Paris 75015
(200 chambres) séminaires et banquets - groupes.

Missions principales :
? Animation équipe 6 salariés (réceptionnistes, chefs de réception et brigade)
? Formation interne de l'équipe de nuit, définition des règles de fonctionnement et procédures
? Gestion du Yield management (analyse concurrence)
? Assurer la sécurité des clients et des biens
? Gestion des litiges clients
? Assurer l'administration de la réservation (Daily revenue) et les clôtures journalières
? Gestion logiciel ATACS
? Participation à la migration du logiciel Fidelio vers OPERA

avr. 2008 / sept. 2009 — **ASSISTANT CHEF CONCIERGE**
Hôtel Rochester Champs-Élysées, 5* à Paris 75008
Missions principales :
? Assurer la conciergerie de la loge pour les clients VIP
? Accompagnement clientèle et assurer des services spécialisés
? Proposer des activités quotidiennes en lien avec la mairie et le palais des congrès
? Assurer le reporting des prestations journalières
? Gestion de l'expérience client
? Validation clés d'or (parrainages Louis Rodriguez et Serge Mandina) concierges international
de Grand Hôtel.

CV Nicolas Dan -Gestion hôtelière- 01/22-confidentiel

avr. 2006 / janv. 2007 — **DIRECTEUR DE NUIT / NIGHT MANAGER**
Hôtel Métropole Palace 5* luxe (SPA & Restaurant Joël Robuchon)
Références de la direction (année sabbatique)

sept. 1999 / mars 2008 — **CHEF DE RECEPTION**
Paris 75016 Hôtel Sofitel Demeure Trocadéro

janv. 1998 / déc. 1999	**CONSEILLER EN SEJOUR** Office National de Tourisme de Norvège à Paris 75008
janv. 1996 / déc. 1997	**CONSEILLER EN SEJOUR** Office National du Tourisme de Roumanie à Paris 75001
mars 1995 / janv. 1996	**CHEF DE BRIGADE** Groupe AccorHotels, Hôtel Novotel Atria **** (144 chambres) à Marne la Valée 77420

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2021	**Management de Proximité** Tourisme Institutionnel) à Montauban Département Tarn et Garonne
/ juin 2019	**Responsable Système Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement (Management et ingénierie QHSE)** Toulouse
/ juin 2007	**Certificat d'études supérieures Gestion Expérience Client et Conciergerie Internationale** - BAC+2 Institut de Conciergerie Internationale) Promotion Westminster à Paris 75016
/ juin 2004	**Anglais professionnel (B2)** Oxford - UK
/ juin 1999	**Histoire de l'Art** Ecole du Louvre à Paris 75001
/ juin 1998	**Technicien du tourisme** Académie de Versailles) à Paris 75012
/ juin 1987	**Baccalauréat en Économie** - BAC Lycée Economique et Droit Administratif à Oradea - (Roumanie)

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Professionnel
Italien	Académique
Russe	Elémentaire
Français	Courant
Roumain	Bilingue
Hongrois	Elémentaire

CENTRES D'INTERETS

Amateur de brocantes (collectionneur porcelaines art de la table et argenterie)