



***** **

18/02/1979 (45 ans)

Marié, 1 enfant

Permis B

** ***** ** *****

Vendays-Montalivet (33930)

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

RESPONSABLE LOISIRS, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2021 /

RESPONSABLE LOISIRS

VILLAGE VACANCE / CAMING CHM MONTA MONTALIVET

En charge de toute la programmation sportive, bien-être, aquatique, culturel et musical.

Village vacance possédant 3,250 emplacements (Bungalows, Mobile Home etc...)

Augmentation de 3 points la satisfaction clientèle

Gestion d'une équipe de 45 personnes

Gestion budgétaire et satisfaction clientèle

Optimisation de la masse salariale et budget

oct. 2018 / janv. 2020

Directeur d'expérience client

Hotels Paradisus La Perla & La Esmeralda (Melia Hotels International) Playa del Carmen

En Charge des services directement liés à l'expérience client comme, Service Client, Animation, Spa, Qualité, Développement durable et social.

Réussites:

Augmentation de l'indice de satisfaction à 92%

Augmentation du QPI (Quality Penetration Index) à 100%

Réduction de turn-over du staff de 30%

mai 2017 / sept. 2018

Directeur Adjoint Expérience Client

Hôtel Paradisus Los Cabos (Melia Hotels International) Los Cabos, Mexique

Bras droit de la directrice de Expérience Client (Guest Experience)

Réussites:

Exécution plan économique de 20% du budget

Obtention de la certification LHW

Promotion à Directeur Expérience Paradisus Playa del Carmen

avr. 2016 /

Adjoint

Hotel Grand Velas Riviera Maya Playa del Carmen, Mexique

En charge de toute la partie Front de l'hôtel, accueil des groupes et famille. Gestion, management, démarche qualité et conduite de projet en restauration.

sept. 2011 / févr. 2016

àCluster

Responsable d'instaurer les cahiers des charges pour les ouvertures d'hôtels de la marque Paradisus sur le Mexique et caraïbes.

Creation de nouvelles strategies marketing en relation à l'experience du vacancier.

capacitation et formation de personnel.

Ouverture de 3 hotels

Obtention 4 diamants AAA sur un hotel (Paradisus Los Cabos)

oct. 2008 / juil. 2011

Responsable Corporatif Regional d'Animation

RIU hotels & Resorts Mexique

Creation de manuels et standards pour la marque.

Instauration de la marque en ouvertures d'hotels.

Formation et capacitation du personnel.

Gestion de M.S., budget et contrats avec fournisseurs (niveau corporatif)

Ouverture de 2 hotels sur le Mexique

Augmentation de la satisfaction clientèle de 25% sur la zone Pacifique

févr. 2006 / sept. 2008 **Directeur Adjoint**
Riu Palace Punta Cana Republique Dominicaine
Hotel de 650 chambres
Après un passage de trois mois comme Responsable Service Client, j'ai été promu au poste de Directeur Adjoint suite à un départ anticipé de cette dernière.
En charge de tous les services "Front" (Reception, Hébergement, Ménage chambres et espaces publique, Animation, Guest Service, Qualité, Espace verts, service piscine et plage.

mai 2004 / **PDG**
Nouvelle Frontières
Responsable des représentants a destination, en charge du bon déroulement des vacances pour les clients de la marque, assistance permanente en collaboration avec les autorités française a destination ainsi que les autorités locales. Controles qualité des prestataires (hotels, tours etc...)
J'ai gérer le rapatriement de presque 600 français après l'ouragan WILMA (2005) Reconnaissance personnelle du PDG Nouvelles Frontières (Marc Goetz)

avr. 2001 / Humouristique et Scénique

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ mai 2022 **EPI - SENSIBILISATION L'EVACUATION**
SOTEL FORMATION Montalivet - France

/ juin 2012 Universidad del valle de Mexico Aguascalientes

mars 2011 / mai 2011 **Licence en Administration Touristique et Hôtelière - BAC+3**

/ déc. 2006 RIU Punta Cana

/ sept. 2006 **à Certification de directeur d'hôtel**
RIU

/ **Formation interne du groupe, pour promotion a Directeur d'hôtel**

COMPETENCES

CHM, Maya, Front, TUI, EPI

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Espagnol Bilingue

Allemand Bilingue

Français

CENTRES D'INTERETS

Surf, Snowboard, Randonnée pédestre