****** *****
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 a l'expérience client comme, Service Client, Animation, Spa, Qualité, Développement durable et social.
Réussites:
Augmentation de l'indice de satisfaction a 92%
Augmentation du QPI (Quality Penetration Index) a 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 a 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 caraibes.
Creation de nouvelles strategies marqueting en relation a 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
Aprés un passage de trois mois comme Responsable Service Client, j'ai été promus 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 representants a destination, en charge du bon déroulement des vacances pour les clients de la marque, assistance permanente en colaboration avec les autorités francaise a destination ainsi que les autorités locales. Controles qualité des prestataires (hotels, tours etc...)
J'ai gérer le rapatriement de presque 600 francais après l'ouragan WILMA (2005) Reconnaissance personnelle du PDG Nouvelles Frontieres (Marc Goetz)

avr. 2001 / Humouristique et Scènique

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 **àCertification 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