



13/01/1990 (34 ans)
Nationalité Française
Célibataire
Permis B

Montpellier (34000)
.*@***.***

Responsable d'activité touristique, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- sept. 2017 / juil. 2022** **Responsable tourisme**
Château de Flaugergues
Gestion des réservations de visites, planning et ressources
Promotion touristique du lieu et mise en place d'événements
Visites touristiques et eductours, dégustations de vins et accords mets et vins
Communication sur les réseaux sociaux, le site internet, les annuaires spécialisés et les partenaires public ou privés
Création de supports de communications
Gestion de la base de données
Relations avec nos partenaires : office de tourisme, Awoo...
Gestion de la Revue de Presse
Analyse de l'offre touristique puis développement
Gestion de TripAdvisor
- janv. 2016 / juil. 2017** **Commerciale**
Azema Musique (Castelnau le Lez)
Maîtrise de la vente d'un produit technique
Dépassement des objectifs de vente (+ 15% en rapport à N-1)
Alimentation du site internet
Diagnostic de l'entreprise puis identification des axes d'évolution
Gestion des annuaires Google My Business et Pages Jaunes
- oct. 2014 / janv. 2015** **Responsable de salle**
Baccano, Italie
Planning du personnel
Gestion des réservations et occupation des tables
Organisation et contrôle du service en salle
- avr. 2014 / juin 2014** **Hôtesse internationale**
MSC Croisière
Organisation et animation de réunions dans plusieurs langues (d'information d'embarquement, de débarquement et de sécurité)
Gestion de la satisfaction client (réclamations)
Gestion des hôtes de langues français, espagnol et italien
Suivi des excursions
Procédures d'embarquement et de débarquement
Organisation et animation d'événements
- avr. 2012 / mars 2014** **Animatrice**
Costa Crociere
Mise en place d'un programme d'animation et d'événements
Organisation et animation de réunions dans plusieurs langues
Suivi des excursions
Procédures d'embarquement et de débarquement

DIPLOMES ET FORMATIONS

- sept. 2020 / aujourd'hui** **Langue des Signes Française**
ARIEDA

- sept. 2016 / juin 2017** **BTS Négociation et Relation Client** - BAC+2
Esarc Evolution Montpellier
- févr. 2012 / mars 2012** **Basic Safety Training (formation aux premiers secours maritime)**
Professional Maritime School
Espagne
- sept. 2005 / juin 2008** **Baccalauréat Technique Sciences Médico-Sociales Montplaisir** - BAC
Valence
- févr. 2007 / août 2007** **Brevet d'Aptitude aux Fonctions d'Animateur**
(BAFA) CPCV Rhône Alpes et Méditerranée
- sept. 2017 /** **Bachelor Marketing Touristique** - BAC+3
IPAC Bachelor Factory Montpellier

COMPETENCES

COMMUNICATION ET MARKETING

Gestion de la Revue de Presse
Analyse de l'offre puis identification des axes d'évolution
Techniques commerciales
Création d'outils d'information et de communication

TOURISME

Visites guidées et éductours
Valorisation du patrimoine architectural, naturel, gastronomique et oenologique
Réunions informatives
Promotion du patrimoine
Evènementiel
Mise en place de programme d'animation
Relation avec les différentes collectivités locales
Partenariat avec des revendeurs (Wonderbox, Rue des Vignerons, Office de Tourisme)

GESTIONNAIRE

Coordination d'une équipe
Coordination des activités d'une structure
Gestion de la relation client
Réajustement en fonction des besoins de la structure

INFORMATIQUE

Microsoft Office (Word, Excel, Publisher, PowerPoint, OneNote, Acces)
Réseaux Sociaux (Facebook, LinkedIn, Viadeo, Instagram, TripAdvisor)
E-marketing (Google My Business, Google Adwords, Google Alert, Canva, site internet, billetterie en ligne, annuaires en ligne)
Relation client (logiciel de CRM)

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Espagnol	Bilingue
Italien	Bilingue
Français	Bilingue

CENTRES D'INTERETS

1. Compétences artistiques :
 - Photo -> www.nlphoto.art
 - Danse
 - Musique (chant et piano)
 - Art and Craft
2. Ouverture vers le Monde
 - Langues étrangères
 - Voyages (plus de 25 pays entre Singapour et les Caraïbes)