



\*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

\*\* \*\*\* \*\*\*\*\*

Noisy-le-Grand (93160)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*.\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*

---

## CHEF DE RECEPTION, Confirmé

---

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

- déc. 2021 / aujourd'hui    Agent de réservation**  
A Parisian home  
*Gestion des plannings d'occupation des appartements.  
Gestion des tarifs, mise en place du yield management  
Accueil des clients  
Suivi des séjours clients  
Gestion des plaintes  
Gestion des avis en ligne  
Mise à jour des annonces des appartements sur différents sites de réservation*
- janv. 2016 / févr. 2022    CHEF DE RECEPTION**  
HOTEL WALDORF MADELEINE\*\*\*\*  
*Accueil personnalisé pour la clientèle VIP.  
Yield management / Gestion de l'équipe de réception et formation du personnel.  
Traitement et relance débiteurs / Gestion des ventes TO et OTA.  
Gestion des commissions agences / Gestion des commandes.  
Répartition du travail du service des étages.  
Coordination entre la réception et le service des étages.  
Appui technique lors des litiges ou réclamations / Gestion de l'E-réputation.  
Développement d'une relation commerciale avec la clientèle.*
- janv. 2015 / janv. 2016    RECEPTIONNISTE POLYVALENT**  
HOTEL PLAZA ELYSEES\*\*\*\*  
*Accueil, accompagnement et départs des clients.  
Gestion du planning des réservations : standard téléphonique, web, walk-in.  
Traitement et enregistrements des demandes, vérifications et envoi des confirmations.  
Commande de produits pour le service du petit déjeuner.  
Facturation et contrôle des paiements, services divers - conciergerie.*
- janv. 2015 /**                    **STAGE ASSISTANTE DE DIRECTION**  
CHOUETTE HOTEL\*\*  
*Création des procédures de travail de réception  
Création pages réseaux sociaux.  
Réalisation des plannings de réception*

### DIPLOMES ET FORMATIONS

---

- / juin 2015                    Licence professionnelle gestion d'une PME hôtelière - BAC+3**  
Lycée hôtelier Savoie Léman
- / juin 2014                    BTS Responsable d'hébergement - BAC+2**  
Lycée hôtelier et tourisme du Val de Loire
- / juin 2012                    Bac technologique hôtellerie restauration - BAC**  
Lycée hôtelier Les Sorbets

### COMPETENCES

---

## **COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

<b>Anglais</b>	Courant
<b>Espagnol</b>	Courant
<b>Français</b>	Bilingue

## **CENTRES D'INTERETS**

---

Lecture, danse, voyages