



Permis B

Villeurbanne (69100)

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

Chef de réception, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

nov. 2013 /

Chef de Réception

Résidence ÔteliaAffaires & Bien-être (123 Studios et Appartements), Lyon

Missions : suivi de l'activité hébergement et séminaires et management de l'équipe de réception et séminaire (5 personnes) et du service d'étage (3 CDI + intérimaires)

Objectifs : optimiser le remplissage de la résidence : OTA, développement de partenariats, mise en place d'une politique commerciale, mise en place d'actions de fidélisation, veille concurrentielle, reporting d'activité, contrôle des procédures et suivi des clients débiteurs

oct. 2012 / nov. 2013

Assistante commerciale service séminaires et groupes

Résidence Ôtelia Affaires & Bien-être, Lyon (Rhône)

Site : 5 salles modulables -Évènements jusqu'à 200 personnes -Entre 175 et 200 évènements par an

Commercial : élaboration des devis et rédaction des propositions commerciales (40 par mois environ), gestion des relances téléphoniques, suivi de la facturation

Organisation des évènements : respect du cahier des charges, élaboration des feuilles de fonction (coordination des équipes restaurant, réception et gouvernante, planification des mises en place (2 équipiers), accueil des clients et garante du bon déroulement de l'évènement

Gestion des groupes hébergement (saisie rooming list)

mai 2010 / sept. 2012

Conseillère voyages d'affaires

Agence Carlson Wagonlit-Havas Voyages, Champagne au Mont d'Or (Rhône)

sept. 2009 / sept. 2010

Assistante commerciale

Restaurant La Taverne de l'Arc, Aiton (Savoie)

Mission : optimiser le taux de remplissage du restaurant en développant la clientèle groupe (250 couverts)

** Mise en place d'un plan de communication : presse, radio, affichage, web, sponsoring*

** Prospection de la clientèle groupes : autocaristes, associations locales et comités d'entreprise*

** Optimisation de la relation client : création d'une base de données clients et d'un questionnaire de satisfaction, gestion des réservations groupes*

juil. 2008 / août 2008

Agent d'accueil

l'Office de Tourisme du Lac d'Annecy (Haute-Savoie)

sept. 2006 / juin 2008

Réceptionniste

Hôtel 5* La Sivolière, Courchevel 1850 (Savoie)

juin 2002 /

àAoût

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2010

Bachelor Business Unit Manager (Option Tourisme) - BAC+3

IPAC Albertville (Savoie)

/ juin 2008

BTS Animation et Gestion Touristiques Locales en alternance - BAC+2

/ juin 2002

Baccalauréat Economique et Social - BAC
Albertville (Savoie)

COMPETENCES

PACK OFFICE, Word, Excel, Powerpoint, Amadeus, Starlight Infor, Availpro

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Espagnol	Elémentaire

CENTRES D'INTERETS

VOYAGES (Nouvelle-Zélande (10 mois), Martinique, Angleterre, Crête, Corfou, Canaries) RANDONNEE, COURSE A PIED, NATATION (Club)