



***** **

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

Paris (75000)

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

Directrice des opérations, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

août 2022 / avr. 2023

Directrice des opérations

Groupe Marriott - , Paris

Gestion d'équipe 20-25 collaborateurs

Analyse financière sur département F&B + suivi KPI de l'hôtel

Lecture des P&L et Bilans avec recherche d'optimisation de la profitabilité des points de vente + amélioration ratios

Suivre les paiements et virements société des factures

Suivi quotidien des factures et pointage, relance de virements, procéder à la ventilation de celles-ci et vérifier sur chacune la bonne répartition des virements émis des ventilations départementales

Veille quotidienne sur le CA par rapport au budget 2023

Veille sur les achats

Supervision et coordination de tous les départements de l'hôtel

Encadrement de l'organisation des événements et calculs des coûts des pièces événements et coût de revient

Gestion des équipes de tous les départements avec leur chef de service

Gestion des plannings réception, cuisine, salle

Animation de réunions de travail et briefing quotidien et remplacement de la directrice en cas d'absence (briefing, situations d'urgence, exceptionnelles, prise de décision)

Elaboration de plan d'actions afin d'atteindre les objectifs de production

fixés, suivi quotidien des indicateurs, mise en place des actions correctives nécessaires.

Gestion des commandes et achats de tous les départements

Pilotage des prestataires /suivi /paiements

Travail avec la directrice dans l'analyse des charges et des coûts d'achats et présentation mensuelle de fin de mois

Réalisation du budget 2023 pour les prestations VIP par segmentation réalisée par level VIP.

Revue du système d'organisation et des procédures existantes de manière à obtenir et à optimiser les performances et assurer la rentabilité financière des opérations

Création de process, documents de suivi.

Création d'une mise en place de prestations Amenities pour la clientèle VIP

Suivi de l'application des bonnes procédures du groupe par l'ensemble du personnel et sur l'ensemble des départements.

Participation aux réunions avec la directrice et propriétaires de l'hôtel

Réalisation d'audit hygiène du groupe Marriott en interne y compris de l'audit BSA de manière générale.

Formation du personnel en continu, recrutement, entretien, validation de période d'essai

Mise en place de procédure qualité, HACCP, points de contrôle, spotcheck

Amélioration de la qualité et mise en place de plan d'action

Suivi clientèle et satisfaction (via site et en direct)

Conduite de projets

Démarches qualité

Démarchage de fournisseurs

nov. 2018 / mars 2021

Directrice / Responsable du département Room-Service

Hôtel Le Fouquet's*****, (Leading Hotel of the World / Groupe Barrière et Casinos, Champs Elysées)

Gestion d'une équipe de 10 à 12 collaborateurs

Recrutement, entretiens d'embauches, formation

Encadrement d'équipe + briefings + instructions et suivi de passagers de

shifts + veille à l'application quotidienne et au respect des standards du groupe Leading Hotel of The World et Lucien Barrière
 Suivi glitch et résolution de problèmes
 Suivi LQA + axes d'amélioration à développer
 Gestion des caisses, suivi des caisses, offerts et facturation VIP
 Relation directe et quotidienne avec la réception, guest relations, housekeeping, cuisine
 Attribution et vérification de la bonne mise en place d'accueils VIP en fonction du level
 Suivi cardex clients
 Encadrement de l'organisation, gestion, mise en place, suivi du déroulement de divers événements (Fashion Week, anniversaires, mariages, séminaires, pauses, lune de miel,...)
 Forte autonomie grâce à la connaissance des procédures de l'entreprise
 Anticipation des besoins clients
 Relation directe avec les clients; service, prise de commandes, satisfaction séjour,...
 Propositions et amélioration perpétuelle des services proposés aux clients reflétant le standing de l'hôtel

mars 2018 / nov. 2018	Assistante Responsable - Superviseur Room Service Hôtel le Fouquet's***** (Leading Hotel of The World / Groupe Barrière et Casinos, Champs Elysées)
nov. 2016 / déc. 2017	Assistante Responsable-Superviseur département Room Hôtel Le Collectionneur***** (The Gate Collection, Paris) <i>Gestion d'une équipe de 16 à 20 collaborateurs sans responsable Room-Service</i> <i>Travail de management très instructif et approfondi, gros challenge en raison du plus gros Hôtel de Paris en capacité en classement 5* (soit 590 # et + 1000 clients à T.O complet)</i> <i>Poste très polyvalent, entre administratif, service client, opérationnel, management d'équipe, résolution de problèmes.</i> <i>Département comprenant la gestion de multiple équipes : équipe matin, équipe middle, équipe soir, équipe mini-bar, équipe night.</i> <i>Gestion des achats, inventaires, stocks et facturations et clotûres de caisse, d'offerts</i> <i>Vérification quotidienne des capteurs et facturations anticipées des rapports journaliers minibars</i> <i>Formation en continu de l'équipe, animation par des formations produits, responsabilisation des collaborateurs et développement de leur poste au sein de l'entreprise.</i> <i>Suivi clientèle, gestion des plaintes, gestion de la facturation des prestations mini-bar et de son contrôle ajusté,</i> <i>Mise en place de prestations exceptionnelles et uniques en chambre pour des demandes très spécifiques</i>
sept. 2015 / nov. 2016	Apprentie F&B Hyatt*****, Paris
juin 2015 / sept. 2015	Chef de rang Hotel Monte-Carlo Beach***** (SBM society / Relais & Châteaux, Monaco) <i>Saison estivale</i>
juin 2014 / sept. 2014	Demi chef de rang Hotel Monte-Carlo Beach***** (SBM society / Relais & Châteaux)
janv. 2014 /	Chef de rang Hotel Royal Riviera***** (Leading Hotel, Saint-Jean-Cap-Ferrat)
avr. 2013 / sept. 2013	Barmaid SOFITEL*****, LUXEMBOURG
janv. 2011 /	Assistante F&B Novotel-Sofitel le Vieux Port, Marseille
janv. 2010 /	commis restaurant/ apprentissage housekeeping Michelin, Metz

DIPLOMES ET FORMATIONS

- sept. 2015 / nov. 2016 Management International de la restauration, Bachelor - BAC+3**
Lycée Guillaume Tirel, Paris
- sept. 2014 / sept. 2015 Hôtellerie Restauration, Mention Complémentaire Barman**
Lycée Alexandre Dumas, Illkirch-Graffenstaden
- sept. 2012 / juin 2014 Hôtellerie restauration, BTS Hôtellerie restauration - BAC+2**
Lycée hôtelier Alexandre Dumas, Alsace - Illkirch
- sept. 2009 / juin 2012 Hôtellerie restauration, Baccalauréat Technologique; Hôtellerie - BAC**
Lycée hôtelier Stanislas, Nancy
- / Licence - BAC+3**

COMPETENCES

Analyse des indicateurs de performance, Citrix

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais
Espagnol
Français