



**** *

** * * * * *

Le Blanc-Mesnil (93150)

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

Autres formations, Junior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mai 2023 /

Promovacances/Karavel, paris

Encaissement des réservations - gestion de la facturation et de la clientèle - Faire des relances en cas d'impayé - Gestion des réclamations après la vente - Identification des requêtes des clients et les transférer de manière rapide et efficace aux différents départements si besoin - Renseigner les clients pour toute question liée à l'organisation de leur séjour (formalité, conditions sanitaires, prestation à destination ...) - Réceptionner/ émettre les appels - Participation à l'élaboration des carnets de voyage - Faire remonter toute anomalie à votre superviseur - Gestion des réservations après validation du bon de commande par nos clients

nov. 2022 / mars 2023

Réceptionniste tournante

Novotel Aulnay sous bois, , France

Accueil physique et téléphonique des clients - Réalisation des check-in et check-out des clients individuels et groupes - Traitement et saisie des réservations - Prise de réservation par téléphone - Contrôle de caisse, traitement des débiteurs et facturation - Contrôle et suivi de la satisfaction des demandes spécifiques des clients - Gestion des plannings séminaire et salon - Traitement des demandes spécifiques et plaintes - Vérification et contrôle quotidienne des arrivées et départs - Anticipation des besoins des clients, répondre à leurs sollicitations, les informer et les conseiller - Promouvoir les produits de l'hôtel (restaurant, catégories de chambres)

avr. 2022 / oct. 2022

Stage Assistante de Direction - Réceptionniste

Camping Capfun le sagittaire, Nyons, France

Planification et Organisation - Réalisation des tâches opérationnelles - Mailing et traitement des courriers - Gestion de la clientèle et des réservations par téléphone et sur internet - Accueil physique et orientation des clients - Gestion de la caisse et des facturations - Gestion du - Check in et du Check out Vérification du travail des équipes

août 2021 / déc. 2021

Agent d'accueil évènementiel

Attitude Events, Strasbourg, France

Veiller au bon déroulement de l'évènement - Gérer l'accueil du grand public - Orientation et gestion de flux

juil. 2021 / août 2021

Assistante chargée de clientèle

Eurogroup/ Madame Vacances, Chambéry, France

Saisie des réservations, des séjours, des vacances, des propriétaires, affectations sur le planning, modification, annulations etc... Facturation des propriétaires, mise à jour, suivi du bon fonctionnement et animation du site internet propriétaires Accueil téléphonique, vérification et mise à jour des données propriétaires...

oct. 2018 / févr. 2019

Réceptionniste

Hôtel Neptune , Saly Mbour, Sénégal

Accueil des clients

Gestion des appels planning des réservation et des chambres

Gestion des coffres, encaissement des factures, facturation et change

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2019 / juin 2022 Université d'Angers ESTHUA, France

sept. 2017 / juin 2019 **Master Management du tourisme** - BAC+4
Estel, Dakar

sept. 2015 / juin 2016 **Licence en Langue et Civilisation hispanique** - BAC+3
Université Gaston Berger , Saint-Louis, Sénégal

sept. 2011 / juin 2012 Ecole privée Ama Coumba Seck (EPACS), Dakar, Sénégal

/ **Master Tourisme / Management des entreprises et organisations
spécialisation Travel Management** - BAC+4

/ **Baccalauréat Série L'1** - BAC

COMPETENCES

Logiciel Amadeus, mise à jour des données, Office 365

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais
Espagnol
Français

CENTRES D'INTERETS

Bénévole entre 2011 et 2016, Lecture, Sport, Voyage