****** ********
Nationalité Française
Mariée
Permis B

Cormeilles-en-Parisis (95240)
****
******.*******@******.**

Responsable Réservations, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2023 / nov. 2023 — **Conseillère Clientèle**
Tootbus Paris
Accompagner les clients dans leur parcours
Analyser et traiter les demandes via les différentes canaux
Gestion des litiges
Assurer une présence sur le terrain
Formation des conseillères clientèles
Participation à l'élaboration de nouveaux projets

sept. 2022 / nov. 2022 — **Assistante commerciale**
Daniel FEAU Saint-Honoré 75008 PARIS
Accueil physique et téléphonique
Prise de rendez-vous pour les négociateurs
Suivi des dossiers vente, de l'estimation à la signature de l'acte de vente
Préparation de réunions
Mise à jour et suivi de la base de données interne

janv. 2005 / sept. 2020 — **Responsable réservations**
Holiday-Inn La Villette puis à partir de 2012 Mercure Paris 19 Philharmonie
Aide à la prise de décision sur les dossiers gérés par le service commercial (disponibilités & tarifs)
Participation à l'élaboration du budget
Mise en place d'un cursus de formation aux bases de la réservation sur 2 jours pour les nouveaux collaborateurs de la Réception
Recrutement- encadrement et formation des agents de Réservations
Transmission des informations clients aux différents services
Elaboration et mise en place de la politique tarifaire annuelle
Soutien aux services réception et restauration
Suivi et vérification des réservations individuelles et groupes
Fidélisation des clients
En charge de la gestion des canux de distributions : Loading tarifaire - ouverture - fermeture et modification
Réalisation et mise en place d'offres promotionnelles
Suivi quotidien de l'évolution du marché - Prise de décision et suivi des actions à mener pour optimisation du CA

févr. 1996 / mai 2003 — **Responsable réservations**
Sofitel Paris CNIT puis à partir de 2002 Hilton Paris CNIT
Interface entre les différents partenaires : Hôtels, Tours Opérateurs, Sociétés sous contrats et Services Commerciaux.
Négociation des tarifs auprès des agences incentives pour des manifestations ainsi que des contrats commerciaux auprès de PME-PMI et des agences touristiques locales
Formation et mise en place du logiciel Tars on line
Gestion des groupes : Visites, élaboration de contrats
Mise en place des nouveaux process de la marque

août 1991 / janv. 1996 **Receptionniste puis Chef de Brigade**
Sofitel Paris CNIT 92 Paris la Défense
Encadrement d'une équipe de 7 personnes
Répartition des missions et organisation des plannings de l'équipe
Gestion du standard, accueil des clients et renseignements
Responsable de la caisse : Encaissement, opération de change

DIPLOMES ET FORMATIONS

févr. 2021 / mai 2021 **Asca E1**

févr. 2021 / mai 2021 **Paie**

COMPETENCES

- Gestion administrative
- Yield management
- Veiller à la satisfaction client

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

CENTRES D'INTERETS

Yoga / Feldenkrais, Voyages