



***** *****

Le Raincy (93340)

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

Chef de rang, hôtesse, barman, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

oct. 2022 / juil. 2023

Chef de rang, hôtesse, barman

Hanoi Caphe, La Défense

Gestion d'un rang

Remise en état de la salle en fin de service, remise en place du mobilier.

Accueil personnalisé des clients à leur arrivée, installation des personnes à table, distribution du menu et de la carte des cocktails.

Veille à la qualité du service et au bien-être des clients.

Remise de l'addition aux clients, encaissement des règlements en espèce ou avec le terminal portatif.

Veille à la satisfaction des clients, anticipation des besoins et traitement des demandes afin de leur offrir une expérience agréable.

Garantie d'un accueil aimable et d'un service de qualité afin de contribuer à la fidélisation de la clientèle et au développement commercial du restaurant.

Service en salle, distribution des plats aux clients en assurant la fluidité du service.

Accueil et prise en charge personnalisée des clients tout au long du service, traitement des demandes avec rapidité et efficacité.

Préparation des boissons chaudes ou froides (cafés, rafraîchissements, alcools, cocktails, bières à la pression, desserts)

Ouverture, fermeture et mise en place du bar pour le service du midi et du soir

Vérification des températures des réfrigérateurs

Passer les commandes avec divers fournisseurs

juil. 2021 / juil. 2022

Hôtesse aéroportuaire

Securitas aéroport CDG , Roissy en France

Accueil, orienté, dispatching des passagers.

Pour la compagnie aérienne AIR FRANCE : Back office gestion des pass sanitaires sur certaines destinations.

sept. 2020 / avr. 2021

Commercial en gare

Sncf , Aulnay sous bois

Relation client

Accueil

Vente

Sûreté et sécurité

Orienter et renseigner

Animation Loisirs, Vente en Boutique, Employé de restauration

Tenue de la billetterie afin d'encourager les ventes et de promouvoir les [Produit ou service].

Contrôle des équipements et de la propreté des matériels du site, dans une perspective d'assurance qualité du service.

Gestion de l'accueil en boutique et sur le quai en vue d'orienter les usagers.

Information des usagers sur les forfaits, les horaires, les routes et les tarifs, en leur conseillant les options les plus pertinentes et avantageuses.

sept. 2017 / juin 2019

Particulier , Paris et région parisienne

Effectue le ménage et le repassage chez des particuliers

mai 2015 / sept. 2015

Chargée relation client

Mondial Assistance , Bagnolet 93

Service remboursement : Analyse et gestions des demandes de remboursement selon contrats (remorquage, médical, assurance tourisme), réception et traitement d'appels téléphoniques,

rédaction de courriers.

- nov. 2014 / févr. 2015** **Chargée relation client**
 Crit Interim /Air France , Paris
*Indemnisation,
 traitement et suivi des dossiers en réclamation*
- juin 2013 / janv. 2014** **Agent commercial de bord dans les trains**
 Newrest Wagon Lits, Paris
*Accueillir les passagers
 assurer la promotion des produits vendu par la société,
 Service de repas et de boissons (chaud et froid)
 vente additionnelle.*
- août 2012 / oct. 2019** Intérim Sud Inter /Disneyland Paris
*Animation loisir personnages
 Vente en boutique :accueil, caisse, conseiller les clients et reporting,
 Tenue de caisse*
- avr. 2008 / juin 2010** **Agent d'Escale**
 Alyzia , Roissy en France /aéroport CDG
*Prise en charge de passagers en cas de retard, d'annulation de vol ou de
 surréservation en faisant preuve de diplomatie, en recherchant une solution à
 leur problème
 Prise en charge de personnes ayant besoin d'un accompagnement spécifique.
 (PMR, WCHR, UM..)
 Réalisation de l'embarquements en effectuant systématiquement la
 vérification de l'identité des passagers et leur carte d'embarquement.
 annonces au micro en cas de retard , annulation de vol ou remise de billet aux
 passagers en transit.
 Gestion des correspondances en accueillant avec courtoisie les passagers, en
 les renseignant sur leur prochain vol.
 Accueil chaleureux des voyageurs au comptoir et prise en charge des
 opérations d'enregistrement des passagers et de leurs bagages, en assurant le
 contrôle des documents (passeport , billet électronique..)*
- mars 2008 / mai 2008** **Agent de comptoir**
 Interim Busee Be/Jet Tour, Club Med, Roissy en France / aéroport CDG
*Accueil des passagers et remise des billets
 Contrôle des documents de voyage et remise des billets*
- sept. 2006 / août 2007** Cercle de jeux Cadet , Paris
*Accueil de la clientèle : Environ plus de 400 personnes par journée et soirée
 Vérification des identités des clients dans le logiciel des interdits de France
 Enregistrements et inscriptions dans la base de données
 Prise initiative
 Autonomie organisation*

DIPLOMES ET FORMATIONS

- sept. 2019 / nov. 2019** **Formation qualifiante Bac+2/ Agent d'escale, PMR, réservation; Agent d'escale Agent de réservation PMR - BAC+6 et plus**
 Airsup, Paris
- / sept. 2012** **Formation qualifiante Agent de réservation**
 AVICA, Villepinte 93
- mars 2008 / sept. 2008** **Contrat de professionnalisation Agent d'escale; Bac professionnel des métiers du secrétariat - BAC+6 et plus**
 IFMA, Aéroport CDG; Stains 93
- /** **BEP des métiers du secrétariat - BEP**
 Stains 93

COMPETENCES

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français

CENTRES D'INTERETS

Cinéma, Sortie en famille, amis, Danse