



***** *****

Boulogne-Billancourt (92100)

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

Guest Recognition Specialist, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

nov. 2013 /

Guest Recognition Specialist

Four Seasons George V - Paris (75)

Vérification des profils clients avant l'arrivée à l'hôtel, identification des clients réguliers, mise à jour des données des profils dans plusieurs logiciels. Communication avec les divers services de l'hôtel afin que les préférences clients soient respectées durant le séjour. Communication avec la maison mère de la chaîne pour assurer la maintenance technique des profils (résolution des anomalies) et afin d'améliorer la performance des plateformes facilitant la gestion des profils. Les outils souvent utilisés : Microsoft Apps, Outlook, Opera, Excel entre autres. Supervision de l'équipe des réservations, remplacement de la directrice des réservations, formation des nouveaux collègues.

avr. 2010 / nov. 2013

Agent de Réservation de chambres

Four Seasons George V - Paris (75)

Traitement des demandes de réservation de chambres par téléphone et email. Suivi de la facturation des réservations futures et passées, prise en charge des retours/plaintes clients. Communication avec les services des ventes et du revenue pour la mise à jour de l'offre et la mise en place d'une nouvelle stratégie marketing

févr. 2008 / avr. 2010

Front Desk agent

Park Hyatt Paris Vendôme - Paris (75)

L'accueil, l'enregistrement des arrivées et des départs clients, le suivi des paiements, gestion des plaintes clients, en charge du système de carte de fidélité du groupe auprès des clients. Communication avec le service des ventes, participation à la relation avec les agents de voyage des pays russophones

sept. 2006 / févr. 2008

Park Hyatt Paris Vendôme - Paris (75)

Switchboard operator

*Park Hyatt Paris Vendôme - Paris (75)
Septembre 2006 - Février 2008*

Transmission des appels et faxes vers les chambres clients. Réalisation des appels réveil en chambre. Gestion des stocks de fourniture bureau pour la réception et le standard. Commande des journaux clients. Assistance à la réception aux moments de l'affluence.

mars 2005 / août 2005

Accounts and Credit officer

*Regional statistics Committee - Kalouga
Mars 2005 - Août 2005*

Préparation des fiches de paie des salariés. Edition des factures clients.

Public Relations Trainee and Hostess at Aura the Vodka Bar

oct. 2004 / févr. 2005

qu'hôtesse d'accueil

The Claridges Hotels and Resorts - New Delhi

Préparation des cartons d'invitation pour les journalistes et les clients potentiels du nouveau Bar.

juil. 2003 / nov. 2003

Free-lance

Russian-English Translator

Traduction du russe en anglais du texte pour le CD multimédia illustrant le potentiel économique et touristique de la région de Kalouga

févr. 2002 / mai 2002

Stagiaire F&B

Al Owais Jewellery Al Owais Jewellery - Abu-Dhabi

Etude du marché en vue de l'inauguration de la boutique de bijouterie

Stagiaire F&B, Hébergement

mai 2001 / oct. 2001

hôtesse d'accueil

Sheraton Hotels & Resorts - Dubai

** Front office: réception, réservation des chambres, standard*

** Restauration: hôtesse d'accueil (étages VIP & lounge), standardiste du room service, minibar, serveuse au bar de l'hôtel*

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 1998 / juil. 2003

Bac +3 (Licence / Bachelor); Management en tourisme international - BAC+3

L'académie Russe Internationale de Tourisme, Kalouga

/

Baccalauréat / Niveau bac - BAC

Lycée d'enseignement général N24, Kalouga

/

Anglais Intensif

COMPETENCES

bases de données, Excel, Pack office, Outlook

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Français