****** **********
Nationalité Nationalité française

* *** ** ******* ******
Paris 17 Batignolles-Monceau (75017)
****
**********@*****.**

Responsable de réception en hôtellerie, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

oct. 2019 / aujourd'hui — **Cheffe de réception**
Hôtel du Continent ***, Hôtel & spa Royal Madeleine****
En charge de la réception
- *Recrutement et formation du personnel*
- *Gestion des plannings (Skello)*
- *E-réputation, gestion des litiges clients*
- *Débiteurs*
- *Gestion de l'espace Spa (piscine et soins)*
- *Coordination avec les autres Chefs de service et la Direction*

janv. 2012 / mars 2012 — **Agent de traitement de collections ethnologiques (Amérique du Sud, Océanie, Asie)**
d'Ethnologie (Muséum National d'Histoire Naturelle, Paris 5)
Rattachée au Département de Conservation des collections

nov. 2010 / avr. 2011 — **Travaux de retranscriptions de conférences**
Université de Paris Descartes
Etudes en sciences sociales

janv. 1999 / déc. 2004 — **Hôtesse d'accueil**
Dassault, cabinet d'avocats international, siège de France Telecom...
- Hôtesse d'accueil dans de grandes entreprises
- Gestionnaire de commandes / des stocks dans une boutique-traiteur (Flo Traiteur)
- Hôtesse de train sur des trajets internationaux, service 1e classe et wagon-bar (Thalys ; TGV 'Ligne de Cœur')

janv. 1997 / sept. 2019 — **Employée de réception hôtelière**
dans des hôtels et des complexes hôteliers 3 et 4 étoiles à Paris, en province et à l'étranger. Contrats saisonniers, alternance bord de mer (Var, Corse, Espagne, Grèce) et montagne (Alpes françaises).

** Tâches relatives à la réception :*
- accueil des clients
- informations relatives à l'établissement et à l'environnement immédiat de l'hôtel
- suivi du séjour
- facturation des chambres et des prestations annexes
- encaissements, change, gestion des débiteurs
- clôture de la journée, vérification de la main courante
- utilisation des logiciels professionnels hôteliers (Medialog, Jazotel, Frontres, Topsys,...) de front-office et de réservation
- planification des chambres, stratégie commerciale d'optimisation de remplissage de l'hôtel
- communication avec l'équipe de réception et avec les autres services de l'hôtel
- respect des directives propres à l'établissement
- connaissance des normes de sécurité et d'hygiène

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2011 — **Licence en Sciences Sociales** - BAC+3
Paris V Descartes

/ **juin 1998**	**Mention complémentaire « Accueil-Réception » en Hôtellerie** - BAC+1
/ **juin 1997**	**DEUG d'Anglais** - BAC+2 Université de Paris X Nanterre
/ **juin 1994**	**Baccalauréat A2 (philosophie-lettres-langues)** - BAC
/	**Master d'Ethnologie, 'Expertise en projets touristiques et culturels** - BAC+4

COMPETENCES

Sérieux, calme, professionnalisme
Gestion d'un département, d'un site
Capacités de formation d'une équipe
Pack Windows Word Excel
Compétences rédactionnelles
Bonne élocution
Culture générale
Logiciels hôteliers Medialog, Jazotel, Frontres, Topsys, Protel Air

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Espagnol	Professionnel
Allemand	Elémentaire
Grec	Académique

CENTRES D'INTERETS

Voyages (Europe, Asie du Sud-Est ; Chine), course à pied, cinéma, lecture