



***** **

** ** ** *****

Pabu (22200)

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

Responsable Restauration, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2017 / déc. 2020

Responsable Restauration

Novotel Paris CDG Airport 4* - 201 chambres Roissy Charles de Gaulle

Encadrement et Gestion d'une équipe de 19 personnes

4 points de vente: Restaurant, Bar, Room Service, Boutique Gourmande

110 couverts - 2 800 000€ CA annuel - 100 000 cvts / Année

Résultats 2019

** Satisfaction clients: +2 pts vs 2018*

** CA Restauration 2019: + 155 K vs budget*

** Audit Qualité Service Restauration : 95%*

** L'engagement des collaborateurs: 95% (+2% vs 2018)*

** Travaux de rénovation de la partie restauration (jan-juin 2019) :
Changement d'enseigne, réorganisation du département, marketing après la
réouverture*

** Gestion Financière : Budget annuel, forecast prévisionnel mensuel,
critiques mensuelles des résultats et profits, maîtrise et suivi des achats et
des coûts (personnel, bev cost, food cost,...), contact fournisseur. Management:
Recrutement, intégration, formation, développement des*

** talents, planning, paie, évaluations, application du règlement intérieur et du*

code du travail, respecter et faire respecter les procédures, suivi des objectifs.

janv. 2016 / janv. 2017

Restaurant Supervisor

Marriott Hôtel Paris CDG Airport 4* - 300 chambres Roissy en France

Encadrement et Gestion d'une équipe de 23 personnes

170 couverts - 1 600 000€ CA annuel - 7000 cvts / Année

Résultats

Award F&B Excellence Europe 2016

** Guest Satisfaction YTD Oct 2017 : +4 pts vs 2015 / +2 vs 2016*

** CA Restaurant YTD Oct 2017 : 1.200.000€ (+ 140K vs 2016 YTD)*

** Audit Qualité Service 2016 : 96% - 2017 : 97% (vs 88% en 2015)*

** Restaurant Team Engagement Survey:*

2016: 83% - 2017: 91% (vs 71% en 2015)

** Gestion Opérationnelle : Leading by exemple, Relationnel client,
Fidélisation, Upselling, Garantir la satisfaction client (anticiper les besoins,
importance du détail), gestion des litiges et plaintes clients, négociation et
solutions commerciales si nécessaire, respecter et faire respecter les
standards de qualité du groupe sur le terrain, création d'une dynamique
d'équipe positive, création, mise en place et suivi de plans d'actions pour
augmenter les revenus et maximiser les profits, mise en place d'actions
correctives si nécessaire, étude de la concurrence, suivi des nouvelles
tendances, création et maintien d'une forte visibilité et activité sur les réseaux
sociaux, relation privilégiée avec tous les départements de l'hôtel*

janv. 2015 / janv. 2016

Barmaid

Marriott Hôtel Paris CDG Airport 4* - Roissy en France

janv. 2014 / janv. 2015

Chef de Rang

Restaurant PDJ

janv. 2013 / janv. 2014 **Employée polyvalente restaurant et cuisine**
Villa César à Claye Souilly

janv. 2012 / **STAGE**
Autogrill Reims

janv. 2011 / **STAGE**
Hôtel L'Ousteau Camarguen 3

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ **BTS HOTELLERIE RESTAURATION; Option B: Art culinaire, Art de la table et du Service** - BAC+2
Lycée des Métiers de Bazeilles

/ **BAC PROFESSIONNEL HOTELLERIE; Lycée Professionnel Economie-Hôtellerie** - BAC
Cracovie (Pologne)

COMPETENCES

jan-juin 2019, Upselling, Opera, Micros Symphony, Oracle, Pack Office Ingenico, VG, VR FOLS

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Courant
Français Courant

CENTRES D'INTERETS

Cuisine, Pâtisserie, Cinéma, Bricolage, Jardinage