



\*\*\*\*\* \*\*

16/10/1994 (29 ans)  
Nationalité Marocaine  
Mariée  
Permis B

Quincy-sous-Sénart (91480)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*

---

## Professionnelle, capable a la fois de travailler en équipe et de fonctionner de manière, Débutant

---

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

juil. 2022 / sept. 2022

#### Agente de Reservation

BARCELO Anfa Casablanca 5\* Barcelô

Assurer la prise de reservation par telephone et email HOTELS & RESORTS

Gestion des reservations de groupe individuel et corporate

Gestion des reclamations clients et les communiquer aux departements concernés

Interaction / Cordination / suivi avec les autres departements internes ( F&B , Hebergement , Commerciaux, Opérations )

mars 2022 / mai 2022

#### Agent Commercial & Réservation

ODYSSEE ODYSSEE BOUTIQUE HOTEL 4

Prospection téléphonique à partir de la liste fournie, en me basant sur le script

commercial donné

Participation aux réunions d'équipe pour échanger sur l'activité commerciale,

partage des retours clients (remarques, objections ...).

Prise & saisie des réservations (Hébergement, Salles des réunions.) via le téléphone , e- mail , web

janv. 2019 / mars 2019

#### 2022Chargee E-Commerce et Reservation et /hATLAS HOSPITALITY

HOTEL Atlas les ALMOHADES 4

Accueil physique des clients lors du Check-in & Check-out, répondre aux

questions des clients

Procéder à l'enregistrement des clients et remettre les clés des chambres

Effectuer les tâches administratives (réservations en ligne, planification,

traitement du courrier) et comptables (facturation, encaissement,) des dossiers clients

Interaction / coordination avec les autres départements internes (F&B,

Hébergement, commerciaux, opérations.)

Gérer Le Channel Manager (E-commerce : Actualisation des tarifs , Upselling ,

févr. 2018 / sept. 2018

#### Agente de Reservation et Relation Client

ATLAS HOSPITALITY

Assurer l'accueil, téléphonique et physique, de la clientèle.

Prise & Saisie des réservations ( facturation , encaissement .. )

Répondre au temps réel aux demandes des clients.

Maîtrise des outils professionnels (Channel Manager HOTIX, sites BtoB...)

Répondre aux commentaires des clients via TripAdvisor,Booking..

Récolte, traitement et analyse des informations relatives aux clients dans une optique de

fidélisation.

Contrôle l'état de propreté des chambres avant l'arrivée des clients , Attribution des

chambres

Supervision de la qualité des prestations pour garantir un service de qualité homogène  
et  
réduire le nombre de réclamations des clients.

## DIPLOMES ET FORMATIONS

---

|                        |                                                                                                                    |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| sept. 2015 / juin 2017 | INSTITUT SPÉCIALISÉ DE L'HÔTELLERIE & DE LA RESTAURATION CASABLANCA                                                |
| oct. 2012 / juin 2015  | <b>DES LETTRES &amp; SCIENCES HUMAINES; DEUG EN ÉTUDES ANGLAISES -</b><br>BAC+2<br>UNIVERSITÉ HASSAN 2; CASABLANCA |
| / juil. 2012           | <b>BACCALAURÉAT SCIENTIFIQUE OPTION : SCIENCES DE VIE &amp; TERRE -</b><br>BAC<br>LYCÉE MOHAMMED 6; CASABLANCA     |

## COMPETENCES

---

Amadeus, analyse des informations, COMPETENCE INFORMATIQUE, HOTIX, MICROSOFT OFFICE, Protel

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

|                 |             |
|-----------------|-------------|
| <b>Anglais</b>  | Courant     |
| <b>Espagnol</b> | Elémentaire |
| <b>Français</b> | Courant     |
| <b>Arabe</b>    | Courant     |

## CENTRES D'INTERETS

---

Photographie, Montage Vidéo, Lecture, Trekking