***** ****
16/10/1994 (29 ans)
Nationalité Marocaine
Marieé
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	**DES LETTRES & SCIENCES HUMAINES; DEUG EN ÉTUDES ANGLAISES** - BAC+2 UNIVERSITÉ HASSAN 2; CASABLANCA
/ juil. 2012	**BACCALAURÉAT SCIENTIFIQUE OPTION : SCIENCES DE VIE & TERRE** - BAC LYCÉE MOHAMMED 6; CASABLANCA

COMPETENCES

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

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Espagnol	Elémentaire
Français	Courant
Arabe	Courant

CENTRES D'INTERETS

Photographie, Montage Vidéo, Lecture, Trekking