



Aix-en-Provence (13080)

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

Réceptionniste, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2022 /

Réceptionniste

Novotel Aix en Provence

* *Accueil professionnel des visiteurs et clients nationaux et internationaux, en anglais, en français, apport d'une assistance amicale et compétente.*

* *Enregistrement des arrivées et des départs dans le logiciel*

* *Traitement des appels téléphoniques, prise des messages, transferts des appels et réponse aux demandes des clients.*

* *Réservation de taxi à la demande des clients.*

* *Prise en charge du standard téléphonique et transmissions des appels ou messages.*

* *Organisation de documents variés dans le cadre de l'archivage ou de la numérisation.*

* *Prise en charge des rendez-vous et mise en relation avec le personnel interne.*

* *Traitement des demandes de réservation.*

* *Encaissement des règlements clients et gestion de la facturation.*

août 2021 / févr. 2022

Auxiliaire de vie

Aix-en-Provence

* *Entretien et nettoyage du lieu de vie du patient, entretien du linge et rangement.*

* *Préparation des repas en adéquation avec son régime alimentaire.*

* *Assistance au patient pour la prise de rendez-vous et accompagnement à ces rendez-vous.*

* *Préparation des repas en tenant compte des régimes alimentaires, aide à la prise des repas.*

* *Soutien moral aux personnes en adoptant une communication positive et bienveillante.*

* *Aide à l'autonomie physique, en assistant la marche, le lever et le coucher.*

* *Exécution de tâches ménagères : lessive, repassage, dépoussiérage, vaisselle et aspirateur.*

* *Accompagnement des personnes lors des sorties en extérieur, en les guidant dans leurs déplacements.*

* *Surveillance de la prise des médicaments et du suivi des*

rendez-vous médicaux afin d'optimiser la santé des patients.

janv. 2019 / juil. 2021

Femme de chambre et réceptionniste

Hotel le clos de celony

* *Service des petits déjeuners en chambre à la demande des clients, débarrassage des plateaux repas.*

* *Entretien des parties communes (couloirs, halls, cages d'escalier, ascenseurs), aspiration et nettoyage des sols, dépoussiérage, désinfection des points de contact.*

* *Gestion du linge : comptage et tri, mise en sacs et transfert des chariots pour la blanchisserie, contrôle de propreté.*

* *Service de recouche : réfection des lits, pliage ou changement des serviettes, vidage des poubelles, nettoyage des sanitaires, réapprovisionnement des articles de toilette et papier hygiénique.*

* *Remise en état et nettoyage des chambres et des sanitaires au*

départ des clients, avec une mise en place soignée, application du protocole d'entretien et respect du planning.
* Installation des lits supplémentaire et des lits enfants.
* Préparation du chariot en produits et matériel d'entretien, suivi des stocks et signalement des besoins d'approvisionnement.
* Approvisionnement des salles de bain en produits d'hygiène.
* Nettoyage des sanitaires : désinfection des toilettes, des lavabos et des baignoires, vidage des poubelles.
* Lavage des surfaces vitrées pour donner une apparence professionnelle et propre aux zones réservées au public et aux employés.
* Entretien des espaces communs : hall, couloirs.
* Manipulation des produits d'entretien selon les modes d'emploi.

août 2017 / avr. 2018

Hôtesse service client

MVP CONSULTING LTD

* Formation des nouveaux arrivants : méthodes et procédures de travail, prise en main de l'outil informatique.
* Tenue administrative des dossiers clients, saisie informatique, classement et archivage des documents.
* Négociation des offres commerciales avec un argumentaire ciblé, traitement des objections clients, closing.
* Collaboration en équipe en communiquant, en partageant les idées et en mutualisant les efforts.

oct. 2014 / juil. 2017

Responsable réservations

Ile Maurice

* Gestion des relations avec les prestataires et clients dans une perspective de fidélisation à long terme.
* Mise en avant de l'aisance communicationnelle dans le cadre de l'accueil du public.
* Prise en charge de tous les aspects logistiques, financiers et humains de l'organisation événementielle.

DIPLOMES ET FORMATIONS

janv. 2011 / févr. 2012

Ile Maurice

/

Baccalauréat professionnel : Tourisme - BAC

/

Ecole hôtelière Sir Gaetan Duval

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Espagnol

Italien

Français

Portugais

Chinois

CENTRES D'INTERETS

Peinture, Lecture, Cuisine, Voyages, photographie