

MADAME X



CHEF DE RECEPTION
BILINGUE
FRANÇAIS ANGLAIS

X rue XX XXXXXX
XXXXX XXXXX

tél. : +33 X XX XX XX XX
madameX@XXXX.fr

COMPÉTENCES CLÉS

- Management d'équipe :
Recrutement
Coordination par briefings et écoute de chaque membre de l'équipe
Gestion et désamorçage rapide des conflits
Soutien à l'équipe pour assurer le service
- Gestion administrative :
Préparation et organisation de réunions d'équipe
Comptes-rendus
Tenue du planning
- Référente qualité :
Formatrice qualité au sein de la réception.
Mise en place de procédures accueil clientèle et caisse.
Ajustement des procédures aux standards Rafles et Leading Hôtel of the World

SAVOIR-ÊTRE

- Communication efficace et constructive
- Esprit d'équipe
- Fiabilité Adaptabilité et Efficacité

FORMATION

- Maîtrise d'Ingénierie et de Commercialisation de produits Hôtelières | 2005 | Université de Toulouse
Mémoire : "Le concept de Palace, au prisme des stratégies du luxe et de la politique de qualité" mention très bien
- DEUG et Licence de Tourisme | 2003 - 2004
| Université de Perpignan
- BTS Tourisme et Loisirs option conception 2002 |
Lycée Hôtelier Biarritz

PROFIL PERSONNEL

Depuis 2003, mes expériences dans l'hôtellerie de luxe et particulièrement autour de la démarche qualité m'ont permis de côtoyer l'excellence de ce métier passionnant.

Je souhaite, par mon travail et mes compétences, poursuivre ma progression en intégrant un prestigieux établissement.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Assistante Chef de Réception

Hôtel à Paris | Depuis juillet 2010

Encadrement de l'équipe de réception - Chef de réception en période de vacances

Chef de Brigade

Palace à Paris | octobre 2009 - juillet 2010

Check in / out : accompagnement des clients de leur arrivée à leur départ incluant la gestion des demandes particulières et conflits. Supervision de la gestion des chambres et lien avec la femme de chambre.

Réceptionniste et Chef de Brigade

Hôtel 5* à Londres | novembre 2006 octobre 2009

Missions identiques et remplacement de l'assistant du directeur relation clientèle.

Réceptionniste

Hôtel 4* à Londres | octobre 2005 - novembre 2006

Check in / out et responsabilité caisse standard réservations

Stages

2005 Réceptionniste et concierge Hôtel 4* à Paris

2004 Gouvernante Hôtel 4* à Paris

2003 Gouvernante Hôtel à Lyon

AUTRES COMPÉTENCES

- Informatique :
 - Microsoft Office : Word - Excel - Power Point
 - Logiciels hôteliers : Opera - Fidelio - Springer Miller - HIS - Hotix - Visual Generation
- Langues :
 - Anglais courant
 - Espagnol notions