



***** **

21/11/1985 (38 ans)
Permis B

* ***** ** *****

Cannes (06150)

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

Expérience réussie en management, gestion de projets et de budgets, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

févr. 2022 / aujourd'hui Responsable magasin
Structure de Luxe

août 2018 / févr. 2021 Responsable de l'Office de Tourisme de Cannes
PALAIS DES FESTIVALS ET DES CONGRES DE CANNES - Cannes (06)
*Gestion opérationnelle d'une équipe de 20 personnes.
Réalise et suit les projets.
Responsable des dossiers de labellisations et classements.
Veille permanente des meilleures pratiques des Offices de Tourisme.
Met en place la conduite de changement d'accueil pour l'Office de Tourisme du Futur.
Anime la communauté des Greeters de Cannes.
Est responsable de la gestion des caisses - ventes billetterie.
S'assure de la satisfaction de la clientèle et du traitement des doléances.
Réalise et suit le budget du service.
Conduit les entretiens annuels d'évaluation et entretiens professionnels de l'équipe.
Gère les recrutements de futures recrues (CDD / CDI / contrats d'apprentissages).
S'assure de la bonne intégration des nouveaux arrivants.
Travaille sur les plans de formations de l'équipe conjointement avec le service des Ressources Humaines.
Collabore avec le Service Communication pour animer les pages de l'Office de Tourisme sur les réseaux sociaux.
Programme et anime les rencontres entre socioprofessionnels de la Destination.
Travaille en collaboration avec les entités du Tourisme : Comité Régional du Tourisme, Conseil Départemental 06, Fédérations Régionale et Nationale des Offices de Tourisme.
Travaille en étroite collaboration avec le Service Commercial du Palais des Festivals et des Congrès (mise en avant des offres touristiques, participation aux opérations de promotion de la Destination, aide à l'élaboration du Plan d'Actions Commerciales)
Gère la mise en place et l'animation du stand de l'Office de Tourisme et représente la Ville de Cannes lors de congrès.
Administre la plateforme d'activités, suit les partenariats avec les prestataires et l'état des ventes.
Analyse régulièrement les statistiques de fréquentation.
Conduit la transition digitale.
Anime des réunions de travail avec différents services et des réunions hebdomadaires avec l'équipe.
Travaille en étroite collaboration avec la CCI / Port de Cannes pour l'accueil des croisiéristes.
Est responsable du suivi de la Qualité du service.
Est pilote du suivi pour l'application de la norme ISO au sein du service et en interaction avec d'autres services (9001 / 14001 / 18001).*

juin 2011 / juil. 2018 Adjointe Responsable Office de Tourisme de Cannes
PALAIS DES FESTIVALS ET DES CONGRES DE CANNES - Cannes (06)
*Encadre l'équipe des Conseillers en Séjour (19 personnes).
Remplace la Responsable lors de ses congés et déplacements.
Suit les projets et administre les dossiers.
Réalise le planning de l'équipe et organise les tâches journalières.
Gère les tâches administratives.
Répond aux demandes pour des visites guidées privées de la Ville et du Palais des Festivals et des Congrès.
Gère les commandes auprès des fournisseurs et suivi comptabilité.
Organise les visites guidées publiques.*

*Est l'assistante qualité du Service. (suivi des audits qualité et mise en place d'actions correctives)
Suit l'état des stocks et des ventes de la boutique.
Travaille en permanence en étroite collaboration avec la Responsable.
Gère le traitement et suivi des doléances clients.*

nov. 2008 / mai 2011

Conseillère en séjour et guide conférencière

Office de Tourisme PALAIS DES FESTIVALS ET DES CONGRES DE CANNES - Cannes (06)

Accueil clients (vis-à-vis, mail, téléphone).

Guidage de la ville et du Palais des Festivals et des Congrès de Cannes.

Veille de disponibilités hôtelières.

Dépouillement et suivi de questionnaires de satisfaction et statistiques.

Responsable du dossier Tourisme et Handicap.

juin 2008 / nov. 2008

Réceptionniste hôtellerie et restauration

MOULIN DE MOUGINS HÔTEL 5* - Mougins (06)

Accueil des clients. (individuels, groupes et VIP)

Gestion des réservations hôtelières. (Véga)

Gestion des réservations de salle de restauration. (restaurant 2 Michelin)*

Gestion de la caisse. (encaissements des clients au restaurant et à l'hôtel, clôture des caisses)

Gestion du planning des femmes de chambre.

Traitement des demandes exigeantes de la clientèle de luxe.

Coordination avec le service voiturier.

Suivi des prestations et gestion permanente de la satisfaction des clients.

Gestion des dossiers administratifs.

Traitement des aléas et impondérables.

Suivi des réservations de groupes et banquets.

Application la politique commerciale.

Suivi des réservations et disponibilités en ligne.

juin 2004 / sept. 2004

Hôtesse de caisse et assistante responsable

PICARD - Cannes (06)

Encaissement des clients.

Mise en rayon de produits.

Contrôle qualité d'arrivage des produits.

Gestion des stocks.

Vérification, centralisation et remise des caisses.

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2007 / juil. 2008

Licence Management et Ingénierie du Tourisme - BAC+3

IUT Cannes (06)

sept. 2006 / juil. 2007

Licence langues étrangères appliquées - BAC+3

Faculté de Lettres Nice (06)

sept. 2004 / sept. 2006

BTS en Tourisme - Animation et Gestion - BAC+2

Touristique Locale Institut Sainte Marie de Chavagnes Cannes (06)

sept. 2003 / juin 2004

BAC L Général - BAC

Institut Stanislas Cannes (06)

COMPETENCES

Pack, Microsoft Office, Word, Power Point, Excel, Outlook, Access, Publisher, Gantt, Paint, Sphynx, Véga, It's tourisme, Tourinsoft, Jeff, Qualiatic, Venere, Pegasus, Rodrigue, Open Billet

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Elémentaire

Allemand

Professionnel

Français

Courant

CENTRES D'INTERETS

Biathlon, Running, Photographie, Voyages en France et à l'étranger (Angleterre, Pays-Bas, Italie, Belgique, Espagne, Maroc)