



Mariée
Permis B

** ** *

Metz (57000)

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

Réceptionniste, Caissière, Agent de réservation et attachée commerciale, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

août 2021 / oct. 2021

Caissière et Réceptionniste tournante

l'hôtel BEST WESTERN PLUS TECHNOPOLE METZ **** -Metz-France

* Missions Principales : Enregistrer les modes de paiement (Carte Bancaire, Espèce ; Amex, Tickets restaurant, Chèque bancaire, Chèque de vacance 'ANCV' au moment de check in et check out client et passagers.

* Prendre les réservations par téléphone, Sur place et par internet et les enregistrer au système

* Accueillir les clients et les accompagner.

mars 2019 / juin 2019

Formatrice vaccataire

l'ISTH (l'institut spécialisé en hôtellerie et tourisme El Haouzia- El Jadida-Maroc)

* Missions Principales : Assurer des cours pour 3 modules pour les filières de Réception

et gestion hôtelière en: Service Conciergerie, Etage et lingerie Ainsi en Marketing Fondamentale.

juin 2015 / juin 2019

Responsable Hébergement et Commerciale

El Jadida-Maroc

* Missions Principales : Gérer les réservations et les contrats d'allotement en collaboration avec (Agences de voyages, Sociétés, Centrale de réservation « Extra Net », Agence d'évènementiel, et d'autre organisme).

* Collaborer avec le Service FO (réception) pour l'affectation et l'attribution des chambres selon les attentes des Clients.

* Organiser des journées Séminaire formations et team building.

* Gérer les comptes débiteurs.

* Prospecter des nouveaux marchés et veillez sur la diversité du portefeuille.

sept. 2014 / mai 2015

Welcomer senior

Royal Golf Beach and resort 5 *****

* Missions Principales :

* Assurer les opérations du check in (arriver) et check out (Départ) Client en respectant

les standards formes et les procédures internes.

* Gérer la caisse et le change à l'aide du système OPERA.

* Gérer les appels téléphoniques et les emails et les réclamations clients.

* Assurer le bon déroulement de séjour des clients en collaboration avec les autres départements (Etages; Restaurants; Bar; spa ; golf...).

oct. 2012 /

Réceptionniste et agent de réservation

l'Hôtel ART SUITES

* Missions Principales : Assurer les opérations check in et Check out a l'aide du système PROTEL

* Enregistrement des réservations et l'attribution des chambres.

* Suivre la facturation et les dossiers débiteurs.

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2011 / juin 2012

Licence Professionnel en Marketing touristique à la faculté

polydisciplinaire d'économie et de gestion filière Marketing - BAC+3
Touristique-El Jadida-Maroc

sept. 2009 / juin 2011 **Diplôme de technicien Spécialisée en gestion hôtelière**
L'ISHT; El Haouzia- El Jadida-Maroc

sept. 2007 / juin 2009 faculté poly-disciplinaire d'économie et de gestion à El- Jadida-Maroc

sept. 2006 / juin 2007 **Baccalauréat en sciences expérimental** - BAC
El Jadida-Maroc

COMPETENCES

Windows/xp/7/8/9/10/11, Microsoft Office, Word, PowerPoint, Excel, Access, OPERA, HOTIX, PROTEL, PLURIEL

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Français	Courant
Arabe	Courant

CENTRES D'INTERETS

Cuisine internationale ET Marocain, natation, Voyages