



\*\*\*\*\*

\*\* \*\*

Marseille (13000)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*.\*

## Réceptionniste en hôtellerie, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- janv. 2023 / mars 2023 Réceptionniste en hôtellerie**  
Holiday Inn, Marignane Aéroport  
*Enregistrement des arrivées et des départs dans le logiciel "Opéra"  
Traitement des demandes de réservation.  
Encaissement des paiements des clients.  
Préparation des factures clients à leur départ.  
Gestion du standard téléphonique de l'accueil pour prendre les réservations et répondre aux demandes d'informations.  
Opéra, Excel, Office, Mails*
- mai 2022 / nov. 2022 Agent de comptoir en location de véhicules**  
Hertz, Marignane Aeroport  
*Mise en œuvre de la politique commerciale de l'entreprise, accompagnement de la clientèle et des équipes dans leur activité pour atteindre les résultats fixés, (ventes assurances) réalisation de mes objectifs.  
Réception des véhicules à leur retour de location, recueil de leur avis sur la prestation fournie et leur niveau de satisfaction.  
Gestion du parc de location doté d'une flotte de 800 véhicules,  
Tenue administrative des dossiers clients, archivage des documents.*
- févr. 2016 / avr. 2022 Chauffeur taxi**  
Taxi Tourisme, Bussiness, Medical, Marseille  
*Transport sanitaire de personnes entre leur lieu de soin et leur domicile.  
Définition de l'itinéraire selon les demandes clients et les conditions du trafic routier.  
Réponse aux demandes de renseignement des clients : lieux touristiques, adresses.  
Veille au confort et à la sécurité des passagers pendant le trajet.*
- sept. 2012 / janv. 2016 Responsable de comptoir en location de voitures**  
Ucar, Marignane Aeroport  
*Interaction avec la clientèle au comptoir ou au téléphone pour les renseigner sur les divers types de contrat de location de l'agence et répondre à leurs questions.  
Recommandations faites aux clients en tenant compte de leurs besoins et de l'inventaire de véhicules disponibles.  
Négociation des offres commerciales avec un argumentaire ciblé, traitement des objections clients, closing.*
- nov. 2007 / juil. 2012 Agent de comptoir en location de matériel BTP**  
Kiloutou, Vitrolles  
*Tenue administrative des dossiers clients, saisie informatique, classement et archivage des documents.  
Formation des nouveaux arrivants : méthodes et procédures de travail, prise en main de l'outil informatique.  
Suivi des évolutions du marché et de la concurrence, des changements de réglementation.  
Traitement de la boîte mail et des courriers, rédaction et envoi des réponses dans des délais rapides.  
Organisation du travail en priorisant les tâches dans le but de répondre aux attentes et de respecter les délais.*

### DIPLOMES ET FORMATIONS

/ sept. 2006 **Commerce, BTS Relation Client** - BAC+2  
Lycée, Marignane

sept. 2003 / sept. 2005 **Commerce, Bac Commerce** - BAC  
Lycee, Marignane

/ août 2004  
Lycee, Marignane

/ sept. 2002 **Commerce, BEP Vente** - BEP

## COMPETENCES

---

Excel

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

**Anglais** Courant  
**Espagnol** Bilingue  
**Français**