



\*\*\*\*\*

\* \*\*\*\*\*

Chambray-lès-Tours (37170)

\*\*\*\*\*

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

## Hôtesse De Caisse et D'accueil, Confirmé

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

juil. 2018 / févr. 2019

#### Hôtesse De Caisse et D'accueil

Crep'eat | Paris

*\*Maintenance en ordre et nettoyage du poste de caisse, rangement des produits en bout de caisse.*

*\*Accueil des clients à leur arrivée en caisse, veille au bon déroulement et à la fluidité des passages, transmission d'informations.*

*\*Gestion du comptoir d'accueil, réception des clients et réponse aux diverses sollicitations, orientation des personnes dans le magasin.*

*\*Présentation de la carte de fidélité et de ses avantages aux clients, dans une perspective de fidélisation.*

*\*Renseignement des clients sur les promotions en cours, les politiques de retour, les rayons et horaires et autres informations.*

*\*Ouverture et fermeture de caisse, contrôle du fonds, remplissage des bordereaux de caisse.*

*\*Traitement des paiements en espèces, par carte de crédit et par applications mobiles selon les procédures applicables.*

*\*Gestion des opérations d'encaissement, édition et remise des tickets de caisse et des factures, enregistrement des bons de réduction et des cartes de fidélité.*

*\*Traitement des réclamations clients (retour de marchandise, insatisfaction), mise en place de solutions dans le respect de la politique commerciale du magasin.*

*\*Adaptation de l'activité en fonction des priorités, de l'affluence et des profils client pour assurer un passage fluide en caisse.*

févr. 2013 / mars 2013

#### Vendeuse En Bijouterie

Bee LINE | Tours

*\*Utilisation des techniques de vente préconisées par la politique commerciale de l'entreprise pour optimiser le nombre des ventes quotidiennes et augmenter ainsi le chiffre d'affaires.*

*\*Accueil souriant et courtois des clients dès leur arrivée dans la boutique pour leur faire vivre une expérience d'achat très agréable afin de les fidéliser.*

*\*Tenue de la caisse et gestion des encaissements, conditionnement des bijoux et réalisation d'emballages cadeaux si nécessaire.*

*\*Disposition des bijoux en vitrine et sur les présentoirs afin de valoriser les collections.*

*\*Identification des besoins particuliers des clients effectuée en leur posant des questions afin de pouvoir leur proposer les articles appropriés.*

juin 2006 / août 2008

#### Responsable De Salle

Hippopotamus | Paris

*\*Surveillance du bon déroulement des services, évaluation de la qualité d'accueil et de la prise en charge des clients par le personnel.*

*\*Aide à la mise en place des salles et de la terrasse, contrôle que tout est en ordre avant l'ouverture du restaurant.*

*\*Direction d'une équipe de 20 personnes : gestion des plannings, animation des briefs quotidiens et remise des consignes, évaluation du travail, etc.*

*\*Accueil courtois des clients à leur arrivée dans l'établissement, installation à leur table.*

*\*Veille à la qualité de l'expérience client, prise en compte des demandes particulières et régimes spéciaux.*

*\*Encadrement d'une équipe de 20 employés : gestion des horaires, coordination des tâches.*

sept. 2005 / mai 2006

#### Serveuse En Restaurant

Costa Costa | Tours

*\*Remise en ordre des lieux à la fermeture.*

*\*Présentation du menu, réponse aux demandes de renseignements sur les plats et boissons et recommandation de mariages mets-vins.*

*\*Service en salle, distribution des plats aux clients en assurant la fluidité du service.*

*\*Garantie d'un accueil aimable et d'un service de qualité afin de contribuer à la fidélisation de la clientèle et au développement commercial du restaurant.*

*\* Débarassage et nettoyage des tables au départ des clients.*

*\*Accueil et prise en charge personnalisée des clients tout au long du service, traitement des demandes avec rapidité et efficacité.*

*\* Nettoyage et maintien en ordre de la salle de restaurant pour une expérience client agréable.*

*\*Prise des commandes avec précision, présentation des plats et suggestions du jour, recommandation de mariages mets-vins.*

*\*Mise en place de la salle, dressage des tables en fonction des réservations et des plans de table.*

*\*Accueil courtois des clients et installation à table, environ 140 couverts par service.*

## **sept. 2004 / août 2005 Animatrice Pour Enfants**

Cote A Cote | Tours

*\* Veille à la bonne intégration des enfants dans le groupe.*

*\* Animation de jeux ludiques autour de la musique.*

*\*Accueil des enfants et de leur famille au sein du centre, instauration d'un dialogue et d'un lien de confiance.*

## **août 2004 / sept. 2004 Vendeuse En Boulangerie**

Paul | Paris

*\*Disposition attractive et mise en valeur des produits de boulangerie sur les présentoirs.*

*\*Accueil des clients avec courtoisie, préparation des commandes, mise en sachets et indication du montant de la vente.*

*\*Encaissement des achats, remise des tickets de caisse et de la monnaie pour les paiements en espèces.*

*\*Vente des produits de boulangerie en assurant un service de qualité pour fidéliser les clients et développer le chiffre d'affaires.*

*\* Décoration de la vitrine pour les périodes de fêtes avec mises en scène créatives.*

*\* Emballage soigné des produits, application d'étiquettes avec les informations nécessaires.*

## **/ Directrice De Restaurant**

VIVRE ET SAVOURER | Rosny-sous-Bois

*\*Supervision de l'activité en salle de restaurant avec évaluation du service client dans une optique d'amélioration constante.*

*\* Suivi quotidien des stocks : produits alimentaires, matériel et fournitures.*

*\*Gestion des contrats de travail du personnel et des tâches administratives relatives aux ressources humaines.*

*\*Coordination de l'activité en cuisine et du service en salle visant à fluidifier les opérations.*

*\* Formation continue des employés, développement des talents.*

*\*Contrôle des livraisons et de la fraîcheur des produits afin de satisfaire aux exigences qualité de la restauration.*

*\*Commande de marchandises auprès des centrales d'achat et des fournisseurs, négociation des meilleurs tarifs.*

*\* Gestion des relations avec les prestataires de la maintenance.*

*\*Gestion du recrutement : diffusion des annonces, rencontre avec les candidats, augmentation des effectifs et des capacités de production.*

*\* Maintien du dialogue social et d'un bon climat de travail dans l'entreprise.*

*\*Organisation des activités de production avec optimisation des coûts et des délais de fabrication.*

*\* Management des équipes, 6 personnes.*

*\*Déploiement opérationnel des plans d'action stratégiques et des projets sur le terrain.*

## **DIPLOMES ET FORMATIONS**

**/ janv. 2021**

**Gestion Administrative**

Conceptf Formation | Athis Mons

**sept. 2001 / juin 2003**    **BEP : Métiers Du Secrétariat** - BEP  
LEP Beaugard | Chateau Renault

**sept. 1999 / juin 2001**    **Brevet De Collèges : General**  
Joseph Kessel | Djibouti

## **COMPETENCES**

---

Excel, Word, applications mobiles

## **COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Anglais**

**Espagnol**

**Italien**

**Français**

## **CENTRES D'INTERETS**

---

Centres d'intérêt Cuisine, lecture, photographie, Théâtre, Cinéma