



Nationalité Française
Permis B

** *****

Vénissieux (69200)

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

Adjoint au responsable de magasin, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

sept. 2022 / mai 2023

Adjoint au responsable de magasin

Lyon

Mise en place des caisses , dépôt caisse , encaissement , accueils clients

- * Suivi de l'état des stocks, anticipation des ruptures.
- * Partage des bonnes pratiques avec les nouveaux arrivants, veille à leur bonne intégration au sein de l'équipe.
- * Traitement des réclamations clients.
- * Encadrement et accompagnement quotidien d'une équipe .
- * Aménagement du magasin et optimisation du parcours d'achat afin d'améliorer l'expérience client.
- * Suivi quotidien des résultats commerciaux (chiffres de vente, CA), établissement de rapports d'activité pour la direction.
- * Supervision du merchandising dans les espaces de vente et en vitrine.
- * Gestion des stocks, organisation des inventaires en réserve et en magasin.
- * Passage de commandes auprès des fournisseurs.
- * Ouverture et fermeture du point de vente, contrôle des installations et des équipements.

déc. 2013 / août 2021

Manager, chargé de formation Lyon

Mc Donald

- * Organisation des plannings et distribution des tâches au personnel.
- * Management des équipes .
- * Veille à la qualité de vie au travail du personnel.
- * Coordination de l'activité de l'équipe au quotidien.
- * Collaboration avec l'ensemble des équipes, managers et membres de la direction pour atteindre un objectif commun.
- * Proposition de nouvelles idées afin d'améliorer les procédures internes.
- * Formation des nouveaux arrivants aux procédures de travail.
- * Gestion d'une équipe, incluant le recrutement, la formation, l'encadrement des membres du personnel, ainsi que l'organisation des tâches et du planning.
- * Management d'une équipe de personnes.

janv. 2006 / janv. 2011

Serveuse

Hôtel Holiday

- * Service en salle, distribution des plats aux clients en assurant la fluidité du service.
- * Aménagement des tables pour les réservations de groupe.
- * Offre d'un service de qualité qui favorise la satisfaction et la fidélisation du client.
- * Remise des additions aux clients et ajustement du montant si nécessaire.
- * Encaissement des paiements clients en espèces et en carte bancaire.
- * Transmission des commandes clients aux équipes en cuisine de manière claire et précise.
- * Installation des clients en fonction des tables disponibles.
- * Service rapide et courtois des clients.
- * Gestion des réservations par téléphone et en ligne, mise à jour du planning.
- * Mise en place de la salle et dressage des tables selon les consignes de présentation.

** Réception des appels téléphoniques, réponse aux demandes d'informations sur le restaurant et prise des réservations.
* Présentation de l'addition et réalisation des opérations d'encaissement.
* Présentation du menu, accompagnement des clients dans le choix des plats en fonction de leurs goûts.*

** Réponse aux demandes de renseignements sur le menu et la carte des boissons.
* 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.
* Transmission des commandes aux équipes en cuisine en communiquant les modes de cuisson, allergies alimentaires et autres demandes des clients.
* Accueil et prise en charge personnalisée des clients tout au long du service, traitement des demandes avec rapidité et efficacité.
* Communication positive avec les collègues pour favoriser un bon environnement de travail agréable et efficace.*

déc. 2004 / mars 2005

Serveuse de bar

Station Les Arcs
73700 - CDD
12/2004 - 03/2005

** Service des commandes clients au bar ou directement à leur table, remise des notes, gestion des encaissements (caisse, terminal de paiement portatif).
* Traitement des additions et des règlements, comptage du fonds de caisse en fin de service.
* Mise en place de la salle avant l'ouverture, disposition du mobilier et vérification de la propreté des lieux.
* Tenue du bar, prise et traitement des commandes clients, réponse aux demandes de renseignements sur la composition des cocktails, le tarif des boissons et autres.
* Accueil et installation des clients, distribution de la carte, remise de conseils pour les aider à faire leur choix.*

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2003 / août 2004

Formation Barmaid
LYON

sept. 2001 / août 2003

CAP : hotellerie - CAP
Helene bouche Lyon

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français