****** ********
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 communicant 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