



\*\*\*\*\*

Permis B

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

Lagny-sur-Marne (77400)

\*\*\*\*\*

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

## Agent de réservation, réceptionniste nuit, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2019 /

#### Agent de réservation, réceptionniste nuit

AppartCity Hôtel 4 étoiles

\* Accueillir et conseiller la clientèle dès l'arrivée jusqu'au départ.

\* Vérifier les J+1 et les J+7 balancing avec extranet

\* Faires les VAD des clients présentes

-(Expedia/Booking/Lastminute/Agoda/Bookit/Metglobal/Sunhotels)

\* Contrôler la facturation

\* Vérifier segmentation, statut de réservation, plan catégorie, RH jour J et J+1, cc refuse

\* Prendre en compte et anticiper les besoins du client.

\* Assurer la vente par téléphone, fax, courrier, internet ou GDS.

\* Garantir au client la fiabilité et la qualité de sa réservation (confirmation, saisies informatiques, etc.) et participer à sa fidélisation.

\* Proposer une réponse adaptée aux besoins de l'Hôte en tenant compte des possibilités offertes par

les différents services de l'hôtel et pratiquer l'upselling l'ensemble des standards établis par l'hôtel.

\* Veiller à offrir un accueil téléphonique de qualité et à respecter relations avec la clientèle et

veiller à la satisfaction de toutes les demandes en favorisant l'anticipation et la personnalisation,

\* Préparer et transmettre les statistiques de son activité.

\* Renseigner nos Hôtes et assurer la redirection des appels et des emails aux services concernés le cas échéant.

\* Veiller à la bonne diffusion des informations au sein de l'équipe ainsi qu'avec les autres services de l'hôtel.

\* Informer sa hiérarchie de toute situation « anormale » concernant la sécurité ou les risques

d'accidents des clients ou des collègues.

\* Gérer les réclamations lorsque celles-ci n'ont pu être prises en charge par ses collaborateurs et y apporter rapidement une solution.

janv. 2006 / déc. 2018

#### Réceptionniste polyvalente

Compagnie de résidences hôtelières 3 étoiles

\* - Assurer l'accueil des clients International et National, à l'hôtel tout au long du séjour et

leur fournir toute information nécessaire au bon déroulement de celui-ci.

\* - Planifier les réservations: individuels, groupes, TO et l'occupation des chambres.

\* - Effectuer la comptabilité journalière, la facturation des prestations, l'encaissement des notes

et le contrôle des paiements différés.

\* - Effectuer toutes les opérations de suivi administratif des réservations groupes

\* - Être en relation permanente avec les autres services de l'hôtel

### DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2019

GDS Amadeus

Académie Paris15

/ juin 2010

Certificat: Manager Hôtel Restaurant; Utilisation de moyens des outils

**bureautiques et de la Microinformatique**  
IFOCOP Meaux

**sept. 2001 / juin 2006**

**Licence en Langues, Lettres et Littérature; Master Histoire Politique -**  
BAC+4  
Université de Paris

## **COMPETENCES**

---

extranet, l'anticipation, Homing, Protel

## **COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Anglais**

**Espagnol**

**Français**

## **CENTRES D'INTERETS**

---

Peinture à l'huile, course à pied, lecture, Thaï chi, langues (échanges linguistiques et culturels)