***** ** **********
11/06/2003 (20 ans)
Nationalité Française

* *** ** ** ***** ** *******
********** - *********
**********@*****.***

Alterance hôtellerie pour un poste à responsabilité, Junior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

oct. 2023 / août 2024 — **Booksy-Account manager**

Élaboration & suivi des KPIs
Analyser les résultats de la fidélisation et de la rétention
Identification des opportunités d'amélioration et de croissance
Suivi client (100 clients BtoB) / gestion insatisfaction
Détection d'opportunité d'upsell & annualisation, gestion des Downsell
Présenter les fonctionnalités de Booksy et formation client
Identification et remontées anomalies du produit

sept. 2022 / sept. 2023 — **Customer success**
certideal

Analyser la demande et les réclamations BtoC
Solutions adaptées aux besoins clients (TurnKey)
Gestion et conseil client via l'outil CRM.
Optimisation de l'e-réputation et modération (Avis vérifiés et Trustpilot)
Amélioration de l'image de marque (TikTok, Instagram, Facebook).

janv. 2022 / mai 2022 — **Employée polyvalente**
Mc donnald's

Prise de commandes et préparation
Encaissement
Gestion des pertes (stocks)

janv. 2019 / janv. 2019 — **stage traiteur**
La poésie des sens

Élaboration de devis
Préparation des hors d'œuvres
Dressage des tables et services en salle pour 100 convives / préparation d'un buffet /Nettoyage après service

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2022 / août 2024 — **BACHELOR COMMERCE INTERNATIONAL** - BAC+2
PPA Business school

sept. 2024 / août 2024 — **Responsable de service en hôtellerie, tourisme et restauration** - BAC+3
École de savignac

sept. 2021 / juin 2022 — **LICENCE DROIT; Analyse de cas Débat** - BAC+1
Faculté d'Orsay

COMPETENCES

MICROSOFT OFFICE, PRESTASHOP, SALESFORCE,canva

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais — Professionnel

Espagnol	Elémentaire
Français	Courant
Chinois	Elémentaire

CENTRES D'INTERETS

Voyages (Thaïlande, République dominicaine, Espagne, Maroc, Tunisie, Portugal, Italie, zanzibar, Kenya…)
Peinture acrylique sur toile
Chant pop (adèle, zaho...)
Course à pied (3 fois par semaine)