Première chef de brigade

95270 Luzarches · 5 à 10 ans d'expérience · Réf. 2610211133

Ma recherche

Contrat recherché : Tout contrat
Zone : Toute la France
Mobilité : sur toute la france
Rémunération : a étudier
Secteur : Batiment

Formations

12/2018 — Bac +3 — UCP Université de Cergy-Pontoise
Licence LEA (Langues Etrangères Appliquées)
12/2015 — Bac — Lycée Gérard de Nerval
Baccalauréat Littéraire

Expériences professionnelles

09/2024 - 12/2024 — Première chef de brigade

Encadrement et animation d’une équipe de réception dans un environnement aéroportuaire international à forte exigence de qualité de service. Garante de l’application des standards d’accueil et de la cohérence du parcours client, de l’arrivée au départ. Animation et challenge des équipes autour des enjeux d’hospitalité et de satisfaction. Gestion des réclamations et des situations sensibles. Suivi de la qualité de service : avis clients et actions correctives. Coordination de l’accueil des groupes et gestion des flux.

03/2022 - 08/2024 — Assistante de direction

Coordination opérationnelle des activités réception, bar et petit-déjeuner. Animation des équipes autour des standards de service et de la qualité d’accueil. Suivi des indicateurs qualité et reporting. Mise en place d’actions d’amélioration continue. Déploiement d’attentions clients en chambre pour renforcer la satisfaction. Traitement des commandes et suivi des stocks (linge et F&B). Création contenu réseaux sociaux : Facebook & Instagram.

02/2019 - 03/2022 — Réceptionniste

Accueil des clients, gestion des réservations et accompagnement durant le séjour. Suivi des demandes, fidélisation et résolution de litiges mineurs. Gestion administrative : appels, mails, encaissements, tenue de caisse.

Langues

Français (maternelle), Anglais (bilingue), Espagnol (courant), Italien (courant)

Atouts

LibreOffice, Word, Excel, Pack Office (Open Office, Word, Excel), Canva, FOLS, Opera PMS, RESA WEB, ACDC / HOTEL LINK, Réalité virtuelle, Bizzabo, ASTORE, Coordination terrain, Management d'équipe, Gestion des réclamations, Amélioration continue, Gestion des flux, Service client, Leadership, Gestion des équipes de réception, Accueil client, Animation d'équipe, Gestion des situations sensibles, Suivi qualité, Gestion des groupes et séjours, Coordination opérationnelle, Indicateurs qualité, Satisfaction client, Gestion des stocks, Création de contenu pour les réseaux sociaux, Fidélisation client, Gestion administrative

Fiche anonyme — l'identité et les coordonnées du candidat sont communiquées aux recruteurs qui en font la demande sur pmebtp.com.