

95270 Luzarches
5 à 10 ans d'expérience
Réf : 2610211133



Première chef de brigade

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, dans toute la France, dans le Batiment.

Formations

12/2018 : Bac +3 à UCP Université de Cergy-Pontoise
Licence LEA (Langues Etrangères Appliquées)

12/2015 : Bac à Lycée Gérard de Nerval
Baccalauréat Littéraire

Expériences professionnelles

09/2024 - 12/2024 :

Première chef de brigade chez Sheraton Paris Charles De Gaulle Airport sur Paris

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 chez Ibis / Ibis Budget sur Gonesse

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 chez Novotel Suites Paris Roissy Cdg sur Paris

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 (Oral : maternelle / Ecrit : expérimenté), Anglais (Oral : bilingue / Ecrit : avancé), Espagnol (Oral : courant / Ecrit : intermédiaire), Italien (Oral : courant / Ecrit : intermédiaire)