








Sylvie XXXXX
35 ans (née le 1/09/1982)
3, rue du xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
75000 Paris
06 11 22 23 24
sylvie_XXXXX@yahoo.fr

Chef de réception expérimentée à la recherche d'une évolution de carrière

photo

Mes expériences professionnelles

Depuis Juillet 2010 :		Assistante Chef de Réception Hôtel Le Royal Monceau, Paris	<ul style="list-style-type: none">• Recrutement, formation et encadrement de l'équipe de la réception• Mise en place des procédures liées à l'accueil de la clientèle et à la caisse• Respect des standards Raffles, Leading Hotels of the World, LQA (98 % obtenu à la dernière inspection)• Faisant fonction de Chef de Réception en périodes de vacance.
Oct 2009 - Jul 2010 :		Chef de Brigade Palace Le Bristol, Paris	<ul style="list-style-type: none">• Check in/out, accompagnement des clients dans leur chambre• Réservations, briefing, attribution des chambres selon les besoins des clients et leurs préférences• Coordination de la gestion des chambres avec la gouvernante• Gestion des délogements, gestion du relationnel clientèle et des conflits
Nov 2006 - Oct 2009 :		Réceptionniste de jour et de nuit, puis Chef de Brigade Hôtel 5* luxe, Claridge's, Londres	<ul style="list-style-type: none">• Check in/out, caissière, attribution des chambres, délogement• Responsable du standard et du business centre, agent de réservation
Oct 2005 - Nov 2006 :		Réceptionniste Hôtel Millenium Knightsbridge, Londres	<ul style="list-style-type: none">• Inspection des chambres, attribution des chambres pour les femmes de chambre,• Préparation des chambres en fonction des souhaits des clients
Juin à Sept 2005 :		Stage Réceptionniste et Concierge Hôtel 4* Saint James & Albany, Paris	
Avril à Août 2004 :		Stage Gouvernante d'étage Hôtel 4* luxe, Hôtel de Crillon, Paris	
Avril à août 2003 :		Stage Gouvernante d'étage Hôtel 4* Sofitel Lyon Bellecour	

Mes compétences et qualités professionnelles

- Sens du management d'équipe (fédératrice, formatrice, apte à motiver)
- Sens de l'accueil et du relationnel client (attentionnée, diplomate, calme, à l'écoute)
- Sens de la qualité et de l'excellence (rigoureuse, organisée, respectueuse des normes)

Ma formation professionnelle et mes diplômes

- **2005 : Maîtrise d'Ingénierie et de Commercialisation de produits Hôteliers**, Université de Toulouse.
Mémoire : « Le concept de Palace, au prisme des stratégies du Luxe et de la politique de qualité » (Mention Très bien)
- **2003-2004 : DEUG puis Licence de Tourisme**, Université de Perpignan.
- **2002 : BTS Tourisme et Loisirs, option conception - commercialisation**, Lycée hôtelier de Biarritz.
- **Compétences numériques :**
 - ✓ **Bureautique** : maîtrise des logiciels Microsoft Office Word, Excel et PowerPoint
 - ✓ **Logiciels hôteliers** : maîtrise des logiciels Opera, Springer Miller, Fidelio, HIS, Hotix, Visual Generation
- **Compétences linguistiques :**
 - ✓ Français : langue maternelle
 - ✓ Anglais : bilingue (4 ans d'expérience dans 2 hôtels à Londres)
 - ✓ Espagnol : notions