



Assistante de direction anglais courant

En tant que véritable bras droit de la direction générale au sein de TPE/PME, j'apporte de solides compétences en gestion administrative, ressources humaines, gestion-comptabilité, commercialisation et relation clientèle internationale ; acquises en exerçant pendant 14 ans dans le domaine de l'hôtellerie de luxe. Ainsi, je souhaite intégrer une entreprise où je pourrais valoriser la diversité de mes compétences et apporter mes qualités telles que l'organisation, la réactivité et la gestion des imprévus.

FORMATIONS

- 10/2018:** Gestion de paie - Comptabilité générale à Adrar
Toulouse, France
- 09/2008:** Bac +3 à Université De Cergy Pontoise, France
- 06/2006:** Bac +2 à Cci Val D'oise, France

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- 04/2017 au 05/2018:** Assistante De Direction, Toulouse (31)
- Développer le chiffre d'affaires par une stratégie tarifaire (yield management), offres ponctuelles, démarchages, salons. - Promouvoir les prestations et animer la visibilité du site via les réseaux sociaux (community management), mise à jour du site internet, réponses aux avis clients (e-reputation), création de supports de communication (flyers, affichage dynamique). - Suivre les stocks et les commandes, gérer la relation avec les fournisseurs - Suivre et relancer les comptes débiteurs - Réorganiser les services étages et réception par la mise en place des différentes procédures et organisations de travail - Recruter et former les équipes (déterminer une fiche de poste, rédiger et diffuser une offre d'emploi, trier les CV, conduire les entretiens de recrutement, sélectionner des candidats) - Réaliser le planning des équipes selon la législation en vigueur - Etablir les éléments de paie pour l'élaboration des bulletins de salaires - Encadrer et motiver les équipes de travail (9 personnes) - Garantir les qualité des prestations et assurer la satisfaction d'une clientèle haut de gamme - Gérer les réclamations et litiges clients
- 11/2016 au 02/2017:** Assistante Administrative, Blagnac (31)
- Accueillir et orienter une clientèle internationale - Gérer le planning des salles de réunions et organiser les réunions d'affaires (matériel, agencement, traiteur etc.) - Traiter mails et courriers (gestion du courrier, envoi ups et dhl) - Assurer la qualité des prestations et le suivi avec les entreprises extérieurs (nettoyage, maintenance, sécurité) - Organiser et encadrer le travail des équipes

d'hôtesse d'accueil (4 personnes)

10/2013 au 02/2016:

Assistante De Direction, Paris (75)

- Gérer les réservations individuels et groupes (proposition tarifaire, suivi des paiements, mise à jour dossiers clients) - Développer le chiffre d'affaires par une stratégie tarifaire (yield management, veille concurrentielle) et des offres ponctuelles - Promouvoir les prestations, animer la visibilité du site via les réseaux sociaux (community management) et répondre aux avis clients (e-réputation). - Clôturer les caisses de fin de journée, suivre et relancer les comptes débiteurs - Mettre en place des méthodes et outils de travail, former et évaluer les collaborateurs - Piloter les différents services (Réception / Etages / Petit déjeuner / Maintenance)

09/2004 au 09/2013:

Réceptionniste , Paris (75)

- Accueillir et conseiller une clientèle internationale - Check in / check out - Gérer les dossiers de réservations clients - Conciergerie : réserver les prestations touristiques pour les clients - Facturer des prestations - Tenir et contrôler une caisse

04/2011 au 08/2011:

Responsable Relation Clientèle, Marseille (13)

- Gérer et suivre les litiges en français et en anglais, assurer la satisfaction d'une clientèle VIP - Créer et éditer le journal de bord quotidien - Organiser les réunions et rédiger les comptes rendus - Promouvoir et vendre les croisières de la compagnie - Organiser les événements de la croisière en lien avec les différents services (cocktails, dîners de Gala, visites, animations)

03/2008 au 09/2008:

Coordinatrice De Séjours (13), Malte

- Réserver les prestations hôtels, restaurants, transferts, vol, excursions, activités etc pour la clientèle d'individuels et de groupes. - Diriger un groupe de son arrivée à son départ - Coordonner le programme de séjour du groupe

COMPETENCES

Comptabilité - Gestion

- Gérer les stocks et commandes / relation fournisseurs
- Suivre et relancer les comptes débiteurs /impayés
- Enregistrer les factures, rapprochement bancaire, déclaration TVA

Commercial

- Promouvoir et développer l'activité commerciale (stratégie tarifaire, création d'offres, recherche de partenariats)
- Assurer la satisfaction des clients / résoudre les litiges
- Animer la visibilité via des supports de communication (créer un site internet, page réseaux sociaux, gérer les avis clients sur les sites de recommandations, créer des flyers/brochures/programme/affichages dynamiques, présentations)
- Organiser des événements (réunions, cocktails, afterwork, visites, incentives, salons)

Gestion administrative

- Optimiser un planning et organiser des déplacements
- Prévoir des réunions et rédiger des comptes rendus
- Gérer des dossiers clients (devis, proposition commerciale, suivi des paiements)
- Coordonner l'action entre les différents services
- Elaborer des tableaux de suivi d'activités / reporting

Ressources humaines

- Access, Acrobat, Excel, Internet, Office, Outlook, PowerPoint, Publisher, Sage, Word, Ciel
- Recruter des collaborateurs (rédiger et diffuser les offres, trier des candidatures, conduire les entretiens de recrutement)
 - Préparer les éléments de paie (préparer les éléments variables de paie, saisir et contrôler les bulletins de salaire)
 - Gérer les dossiers du personnel (embauche, intégration, contrats, mutuelle, formation)
- Arts martiaux (Self Défense)
Danse (Modern Jazz)
- Manager les équipes (15 pers)
 - Etablir le planning des équipes