



Réceptionniste

?Dynamique et passionnée par l'accueil, je suis à la recherche d'une opportunité pour commencer une carrière de réceptionniste. J'ai récemment obtenu mon diplôme de licence Bac+3 et souhaite mettre mes compétences en communication, en résolution de problèmes et en gestion administrative en pratique. Réactive, je ferai preuve de disponibilité et de polyvalence en fonction des besoins. ?Souhaitant offrir une expérience client exceptionnelle et créer un environnement chaleureux et accueillant, ma grande attention aux détails et ma capacité à gérer efficacement les réservations et les demandes des clients font de moi un atout précieux pour toute association. Au cours de mes expériences professionnelles antérieures, j'ai également développé de solides compétences en communication et en travail d'équipe.

FORMATIONS

- 2023:** Bac +3 à Institut Supérieur D'informatique Et De Gestion, Congo Democratique
Gestion des institutions de Microfinance
- 2021:** Bac à Institut Supérieur D'informatique Et De Gestion, Congo Democratique
Grade : Informatique de gestion
- 2015:** Bac à Institut Maendeleo Goma, Congo Democratique
Diplôme d'état : En pédagogie générale

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- 10/2022 au 12/2022:** Réceptionniste, Congo Democratique
? Tenue du standard téléphonique, renseignements apportés aux appelants, transfert vers le bon interlocuteur et prise de messages. ? Organisation de réunions et d'événements professionnels en interne. ? Gestion du planning des visiteurs, vérification des pièces d'identité et remise des badges. ? Gestion des réservations pour les places de parking selon les disponibilités. ? Réservation de taxis pour le personnel et les clients. ? Accueil des visiteurs et des clients de manière professionnelle et courtoise. ? Accueil et orientation des visiteurs sur le site, information passée à l'interlocuteur concerné de leur arrivée. ? Gestion de la messagerie électronique, réponse aux demandes par e-mail, tri et archivage des conversations. ? Renseignement sur les tarifs, les prestations et les formalités de réservation. ? Service personnalisé en fonction des habitudes et du profil des clients. ? Enregistrement des arrivées et des départs clients sur le logiciel. ? Traitement des demandes et des réclamations en offrant entière satisfaction. ? Gestion du courrier : accueil des coursiers, réception, tri et distribution du courrier entrant, affranchissement et envoi du courrier sortant. ? Maintien du comptoir de réception et de

l'espace d'accueil propres et ordonnés afin de véhiculer une bonne impression de l'entreprise. ? Saisie des données dans le logiciel afin d'assurer la traçabilité des activités. ? Filtrage des visiteurs en vérifiant leurs droits d'accès aux locaux. ? Prise en charge du standard téléphonique en informant efficacement les appelants. ? Gestion du courrier et des colis en assurant la réception, la distribution et l'envoi. ? Identification des besoins des visiteurs afin de les orienter vers le personnel approprié. ? Préparation et délivrance des badges d'accès en réunissant les informations nécessaires.

06/2020 au 01/2021:

Stagiaire, Congo Democratique

? Assistance des employés dans la réalisation de tâches simples en respectant les consignes données. ? Observation des différentes étapes de fabrication des produits. ? Participation à des réunions et à des conférences pour apprendre les concepts de base de la gestion d'entreprise. ? Observation du travail d'un employé et assistance dans ses tâches quotidiennes. ? Établissement de la facturation des clients en détaillant les produits vendus, les prestations effectuées, le temps de travail ainsi que les taxes appliquées. ? Vérification attentive que les documents à publier ne contiennent aucune erreur grammaticale, stylistique ou typographique. ? Identification des problèmes d'exploitation et de performance et collaboration avec les managers pour résoudre les problèmes. ? Rédaction et analyse de rapports pour décider des améliorations possibles à apporter. ? Constitution d'un dossier de presse en découpant dans les magazines, les journaux et autres publications des articles intéressant directement l'entreprise et son personnel. ? Rédaction de lettres de différents types en adoptant une terminologie et une présentation adaptées au sujet (réponse administrative à une demande, lettre de félicitations, etc.). ? Utilisation de toutes les ressources documentaires internes et externes disponibles (Internet, systèmes d'information, etc.) afin de procéder à des recherches visant à obtenir ou vérifier des renseignements. ? Organisation des activités en fonction de leur temps de traitement et du planning. ? Prise de décision de façon autonome et dans une optique de rentabilité. ? Adaptation à différents contextes et situations afin de répondre au mieux aux besoins du client. ? Anticipation des besoins, des problématiques et des urgences à traiter. ? Développement de liens de confiance et de relations courtoises et constructives en milieu professionnel.

09/2018 au 09/2019:

Responsable De Salles Et Magasinier, Congo Democratique

? Accueil des clients à leur arrivée, traitement des réservations et accompagnement des convives à leur table. ? Vérification de la salle et des tables avant l'arrivée des clients et mise en place des actions correctives nécessaires. ? Gestion des réservations de groupes et des événements privés. ? Mise en place des

animations et des événements en suivant les instructions données et briefing des équipes sur le service. ?
 Élaboration du planning d'équipe et répartition des tâches. ? Développement de stratégies pour faire connaître l'établissement et attirer la clientèle. ?
 Établissement de rapports auprès de la direction, relatifs à l'activité en salle et à la gestion du personnel. ?
 Supervision du personnel de salle, veille au respect des standards de qualité. ? Supervision de l'état des stocks (boissons, produits alimentaires, matériel, fournitures...), transmission des besoins d'approvisionnement et gestion des commandes. ? Vérification de la conformité aux normes d'hygiène et de sécurité. ? Mise en place d'actions de formation auprès du personnel pour développer les compétences en fonction des besoins de chacun. ? Remise des menus, renseignement sur la composition des plats et conseil des clients dans leur choix. ? Prise en charge des plaintes de la clientèle.

08/2014 au 08/2016:

**Encadreur Des Enfants Volontariat , Congo
 Démocratique**

? Gestion du stress dans des situations de tension et en cas d'imprévus. ? Organisation des activités en fonction de leur temps de traitement et du planning. ? Analyse et compréhension efficace des informations et des situations complexes. ? Application des règles de vie, d'hygiène et de sécurité en vigueur. ? Anticipation des besoins, des problématiques et des urgences à traiter. ?
 Entraide auprès des collègues de travail en partageant des informations et en proposant des solutions aux problèmes. ? Gestion efficace du temps de travail, accomplissement des tâches dans les délais. ?
 Résolution des problèmes et des difficultés en proposant des solutions et des stratégies efficaces. ? Partage d'idées pour la résolution de problèmes ou l'amélioration des performances. ? Priorisation des tâches selon leur importance et les objectifs fixés.

COMPETENCES

- ? Capable de travailler en équipe avec un esprit de charité,
- ? Capable de faire le rapport à mes supérieurs,
- ? L'esprit d'écoute envers tous
- ? Fidélisation de la clientèle
- ? Sens du service
- ? Bureautique
- ? Courtoisie exceptionnelle au téléphone
- ? Normes rédactionnelles
- ? Polyvalence
- ? Gestion des réclamations
- ? Excellente présentation
- ? Disponibilité
- ? Tenue de caisse
- ? Gestion administrative
- ? Techniques d'accueil
- ? Règles et consignes de sécurité

- ? Sens du contact
- ? Gestion des stocks
- ? Modalités d'accueil
- ? Courtoisie
- ? Tenue de la réception
- ? Travail en équipe
- ? Gestion de la conciergerie
- ? Discrétion
- ? Encadrement d'apprentis
- ? Résolution de problèmes
- ? Sens de l'organisation
- ? Excellente présentation personnelle
- ? Polyvalence dans les tâches
- ? Accueil physique et téléphonique
- ? Planification des rendez-vous
- ? Écoute active
- ? Tenue du registre des visiteurs
- ? Organisation d'événements spéciaux
- ? Sourire même sous pression
- ? Prise de messages précise
- ? Confidentialité des informations
- ? Traitement de texte rapide
- ? Communication efficace
- ? Gestion du temps efficace
- ? Tâches administratives
- ? MS Office
- ? Gestion des documents
- ? Création de rapports
- ? Coordination d'activités
- ? Planification de réunions