

Née le 1^{er} septembre 1982

CONTACT :



+33 6 11 22 23 24



sylvie_durand@yahoo.fr



3, rue du Prince Charmant
75015 PARIS

OBJECTIF :

Intégrer un poste de manager au sein de l'un des plus prestigieux établissements au monde, emblématique de la tradition hôtelière parisienne de grand luxe,

**LE FOUR SEASONS
HOTEL GEORGES V**

COMPETENCES :

LANGUES

Français : Langue maternelle

Anglais : Bilingue

Espagnol : Notions

INFORMATIQUE

Microsoft Office

Word, Excel, Power Point

Logiciels Hôteliers

Opera, Springer Miller,

Fidelio, HIS, Hotix, Visual

Generation

QUALITES

Goût de l'excellence

Exigence

Leadership

Sens de l'organisation

Résistance au stress

Vision globale

Aptitude à la communication

et à la formation

Sylvie DURAND

Chef de Réception



Expériences professionnelles

Depuis juillet 2010	Hôtel LE ROYAL MONCEAU RAFFLES - Paris
Assistante	* Encadrement et formation de l'équipe de la réception
Chef de Réception	* Mise en place des procédures liées à l'accueil de la clientèle et à la caisse dans le respect des standards <i>Raffles et Leading Hotels of the World</i>
	* Recrutements
	* Prise en charge de la mission de Chef de Réception en périodes de vacance du poste
Oct. 2009 - Juil. 2010	Palace LE BRISTOL - Paris
Chef de Brigade	* Réservations, attribution des chambres selon les besoins et les préférences des clients, check in/out, accompagnement des clients dans leurs chambres, briefing
	* Coordination de la gestion des chambres avec la gouvernante
	* Gestion des relations avec la clientèle, notamment en cas de délogements ou situations de litiges
Nov. 2006 - Oct. 2009	Hôtel 5 * Luxe CLARIDGE'S - Londres
Réceptionniste jour et nuit	* Réservations, attribution des chambres selon les besoins et les préférences des clients, check in/out, accompagnement des clients dans leurs chambres, briefing
puis	* Coordination de la gestion des chambres avec la gouvernante
Chef de Brigade	* Gestion des relations avec la clientèle, notamment en cas de délogements ou situations de litiges
	* Remplacements de l'Assistant du Directeur des Relations Clientèle
	* Formation du personnel
Oct. 2005 - Nov. 2006	Hôtel 4* Luxe MILLENIUM KNIGHTSBRIDGE - Londres
Réceptionniste	* Responsable du standard téléphonique et du business center, agent de réservations
	* Check in/out, tenue de la caisse
	* Attribution des chambres et gestion des délogements
Juin 2005 - Sept. 2005	Hôtel 4* SAINT JAMES & ALBANY - Paris
	* Stage Réception et Conciergerie
Avr. 2004 - Août 2004	Hôtel DE CRILLON - Paris
	* Stage Gouvernante d'étage
Avr. 2003 - Août 2003	Hôtel 4* SOFITEL LYON BELLECOUR - Lyon
	* Stage Gouvernante d'étage

Formation et diplômes :

2005	Maîtrise	Ingénierie et Commercialisation de Produits Hôteliers – Mention Très Bien Université de Toulouse Thème du Mémoire : <i>Le concept de Palace, au prisme des stratégies du luxe et de la politique de qualité</i>
2004	Licence	Tourisme Université de Perpignan
2002	BTS	Tourisme et Loisirs - Option Conception – Commercialisation Lycée Hôtelier de Biarritz
2000	Baccalauréat	Sciences et Technologies Tertiaires (STT) Lycée B. Palissy à Agen