

# Sylvie DURAND



38 ans



3 rue du Prince Charmant  
75015 PARIS



06 11 22 23 24



sylvie\_durand@yahoo.fr

## INFORMATIQUE

- **Logiciels hôteliers :**
  - Opera
  - Springer Miller
  - Fidelio
  - HIS
  - Hotix
  - Visual Generation
- **Bureautique :**
  - Word
  - Excel
  - Powerpoint

## LANGUES

- **Français** : Langue maternelle
- **Anglais** : bilingue
- **Espagnol** : notions

## FORMATIONS

2005 : **Maîtrise** d'Ingénierie et de Commercialisation des 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)*

2004 : **Licence** de tourisme (Université de Perpignan)

2002 : **BTS** Tourisme et Loisirs (Lycée hôtelier de Biarritz)

2000 : **Baccalauréat** Sciences et Technologies tertiaires (Lycée B. Palissy d'Agen)

# Chef de réception

## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Depuis juillet 2010

*Assistante Chef de Réception*

**Hôtel Le Royal Monceau Raffles, Paris**

Octobre 2009 - juillet 2010

*Chef de Brigade*

**Palace Le Bristol, Paris**

Novembre 2006 - octobre 2009

*Réceptionniste jour/nuite ; Chef de Brigade*

**Hôtel 5\* luxe, Claridge's, Londres**

Octobre 2005 - novembre 2006

*Réceptionniste*

**Hôtel 4\* luxe Millenium Knightsbridge, Londres**

Juin à septembre 2005

*Réceptionniste et concierge (stage)*

**Hôtel 4\* Saint James & Albany, Paris**

Avril à août 2004

*Gouvernante d'étage (stage)*

**Hôtel 4\* luxe de Crillon, Paris**

Avril à août 2003

*Gouvernante d'étage (stage)*

**Hôtel 4\* Sofitel, Lyon Bellecour**

## MISSIONS ET COMPETENCES

Management, encadrement des équipes de réception

Formation du personnel

Respect des standards LQA (*98% pour la Réception lors de la dernière inspection*), Raffles et Leading Hotels of the World

Accueil de la clientèle, mise en place des procédures, accompagnement des clients dans leur chambre

Réservations, attribution des chambres selon les besoins et préférences des clients

Coordination de la gestion des chambres avec la gouvernante, préparation et inspection des chambres

Check in/out

Gestion des délogements

Gestion du relationnel clientèle et des conflits