

**Gaëlle E.** - Née en 1980  
**44600 Saint-nazaire**  
**15 ans d'expérience**  
**Réf : 2011131050**

## Chargee de relations clients

### Ma recherche

---

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Pays de la Loire, dans l'Administration et Juridique.

### Formations

---

**2004** : Bac +5 à Université de Nantes

Master de Langues Etrangères Appliquées (LEA) Anglais- Espagnol - option Affaires Internationales - Obtenue avec mention bien

### Expériences professionnelles

---

**07/2018 - 03/2020** :

DIRECTRICE ADJOINTE chez Hotel De Pen Bron - Odesia Vacances

En charge de la gestion des frais généraux / Alerte en cas d'écart

- Recrutement et formation du personnel, organisation et suivi des postes de saisonniers
- Suivi administratif, financier et opérationnel

Suivi et analyse de l'activité / Alerte et mise en place d'actions correctives

Management direct des réservations, de l'accueil et du service ménage

**12/2014 - 09/2017** :

MANAGING DIRECTOR chez Khwan Beach Resort And Spa, Koh Samui, Thaïlande

- Création de l'équipe et des process (accueil, réservations, comptabilité, ressources humaines, IT ...)
- Mise en place et gestion des OTA, channel manager et système de réservation en ligne
- Suivi des résultats et création du plan marketing, création et suivi des outils de vente et de communication (Site Web, Création de partenariat avec les centrales d'agence de voyage internationaux et les sites de vente en ligne tels que booking.com, Expedia et Agoda ainsi que les DMC internationaux
- Génération d'un CA annuel de 900 000 euros (parti de 0)

**04/2014 - 09/2014** :

CHARGE DE RELATIONS CLIENTS chez Rihiveli Beach Resort And Spa, Maldives

- Assurer le suivi et la satisfaction des clients depuis l'accueil sur le ponton jusqu'au départ
- Responsable du front office en transition durant 3 mois (entre 2 passations)
- Responsable des réservations

**09/2012 - 03/2014** :

Hôtesse d'accueil chez Manitou Group

- Responsable du standard téléphonique et de l'accueil des visiteurs, clients directeurs internationaux.
- En charge de la maintenance et de l'entretien des locaux (3 bâtiments)
- Traduction de textes pour l'intranet et le service communication (fr=>ang. and ang.=>fr)
- Polyvalence et support aux autres services tout comme aux visiteurs

**11/2005 - 12/2011** :

## **ASSISTANTE PILOTAGE RESEAUX NATIONAUX DE PRESTATAIRES chez Ima Teleassistance**

Responsable de l'organisation des séminaires, formations et conventions

- Responsable de l'accueil des séminaristes
- Formatrice pour les nouveaux prestataires
- Responsable de la gestion administrative du service
- Responsable de la communication vers les prestataires
- Assistante directe du responsable des réseaux nationaux
- Responsable des réponses apportées aux abonnés à la télésurveillance en cas de réclamations
- Rédaction des courriers
- Tenue du standard : appels entrants et sortants
- Suivi administratif des réclamations

## **Langues**

---

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

## **Atouts et compétences**

---

CHARGEЕ DE RELATIONS CLIENTS/MANAGING DIRECTOR

## **Centres d'intérêts**

---

Sorties en mer (j'ai le permis côtier), cours de voile.

Activités artistiques : Ecrivain

Le thriller of Mouton Gris, in Morts Dents Lames, éd. La Madolière / publié en 2012

Le lien des âmes, disponible on amazon.fr and lulu.com / publié en 2013

Créatures de l'asphalte, in Créatures, éd. La Madolière / publié en 2014

Iter Stella; in Robots, éd. La Madolière/ publication en décembre 2014

Intérêt pour les cultures étrangères