

Marie-Isabelle ROBERT

15 années d'expérience en Hôtellerie et Tourisme

23 rue Anatole France
94300 VINCENNES
06 03 59 92 68
marie.isabelle.robert@gmail.com
mon profil LinkedIn

Chef de Projet
Animation de réseaux et Expérience client

Diplômes et formations

Formations professionnelles (2/3 jours)
- **Gestion des contrats** dans les projets et affaires
- **Revenue Management** - optimiser sa distribution
- **Décoration et Tendances** en Hôtellerie

Certifications annuelles
- Certification **Quality Assessor** - Best Western Intl.
- Certification I Care Best Western : l'**Attention au Client**

Diplôme de Formation supérieure au Management
- Ipag, Paris - Business School. Option PME PMI
- Mémoire : Les Axes de Développement des PMEs agricoles

Compétences diverses

Anglais et Espagnol :
- Usage professionnel
- Participation à des projets multiculturels

Informatique :
- C.R.M. Microsoft Dynamics
- Pack Office Professional
- Environnement PC & Mac

Profil

Qualités que l'on me reconnait :
- Très bonne capacité d'adaptation
- Excellentes aptitudes en communication orale et écrite
- Très bon relationnel
- Sens aigu de la relation client
- Organisée et créative

Centres d'intérêts :
- Agriculture et environnement
- Cinéma et Musique
- Gastronomie
- **Syndic bénévole** pour une copropriété de 20 lots

Personnel :
- Permis B
- Mariée, 2 enfants (garde assurée)
- Déplacements acceptés

Expériences professionnelles

BEST WESTERN France — *Courbevoie et France*

Responsable Integration des Nouveaux Hotels — 2011 - 2018

Droits d'entrée perçus : 1 300 000€
15 à 25 hôtels ouverts par an
- Responsable du pôle : PAC et réalisation des budgets, gestion et suivi des contrats d'affiliation, coordination de l'équipe.
- Responsable du service Développement en l'absence du titulaire, 20 mois cumulés.
- Diagnostics des établissements prospects : gestion, accueil client, équipements, propreté, maintenance et décoration.
- Gestion de projets « ouverture nouveaux hôtels » : suivi travaux, mise aux normes, promotion et commercialisation

Chef de projet :
- Création et mise à jour des procédures d'intégration et accompagnement.
- Refonte des contrats d'affiliation.
- Procédure de mise à jour de l'actionnariat.

Chargee d'Integration des Nouveaux Hotels — 2010 - 2011

Droits d'entrée perçus : 300 000€
34 hôtels ouverts
- Paramétrage commercial sur les systèmes de réservation.
- Diagnostics Qualité des établissements prospects.
- Promotion interne et réseau des nouvelles ouvertures

Chef de projet :
- Création d'une boite à outils d'aide aux hôtels : fiches outils, tutoriels.
- Création et mise en place d'un séminaire de formation et d'intégration des nouveaux hôteliers.

Animatrice Reseau — 2007 - 2010

110 hôtels en portefeuille
Augmentation de 5 à 10% du CA/coûts pour les hôtels du portefeuille
- Analyse et veille sur le portefeuille.
- Aide à la commercialisation, audits de distribution hôtelière.
- Animation de la formation aux outils de réservation, aux procédures back et front office, accueil & relations clients.
- Animations régionales : tables rondes, formations, évènements locaux.

Chef de projet :
- Référent Communication interne du réseau (articles, bonnes pratiques, mises en avant des actualités du réseau)

SNELAC **Syndicat national des Espaces de Loisirs, Animaliers et Culturels** — *Paris*

Adjointe au Secretaire General — 2003 - 2006

- Administration du bureau, secrétariat des réunions paritaires.
- Relations membres et partenaires.
- Communication interne : rédaction et diffusion.
- Gestion des évènements réseau.