



Nom et Prénom : **ZUXLEY Christallice**

Date de naissance : **26/08/1996**

Nationalité : **Malagasy**

Adresse : **Mahabibokely,401 Mahajanga**

Contacts : **+261 32 27 387 65 / +261 34 82 591 67**

Mail : christazux@gmail.com

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Décembre 2022 - Actuellement, **AGENT Front-Office, NIM (Nouvelle Institution de Microfinance) - Mahajanga**

- Prise en charge des clients
- Dispenser des renseignements et informations adéquates aux besoins des clients
- Présenter et vendre les produits et services de NIM
- Procéder à l'ouverture de compte des clients DAV / EPARGNE / DAT / ERC
- Placer des rendez-vous / ou organiser un entretien avec les conseillers clientèle et les clients
- Effectuer toutes tâches administratives relatives aux dossiers de crédit et de dépôt
- Gérer les courriers et colis de l'agence
- Assurer la mise à jour des informations des clients sur système

Mai 2022 - Septembre 2022, **RESPONSABLE Front-Office, Samirah Hôtel ★★★ (Mahajanga)**

- Accueillir les clients
- Répondre aux demandes d'informations du public
- Gérer les appels téléphoniques et les transférer aux destinataires
- Gérer la page Facebook de l'hôtel
- Accompagner les clients au lieu où ils doivent se rendre
- Gérer le courrier en entrée et en sortie
- Organiser et archiver les documents
- Gérer les réservations
- Fixer les rendez-vous et réunions
- Exercer les fonctions administratives supplémentaires

Décembre 2021 - Février 2022, **RECEPTIONNISTE, Ibis Hôtel & Spa ★★★★★ (Antananarivo)**

- Accueil, enregistrement, facturation et encaissement des clients
- Garant de la bonne satisfaction et de la personnalisation des séjours
- Contrôles financiers et procéduriers

2021 - **AGENT MAILING italophone, SETEX (Antananarivo)**

Octobre 2020-Avril 2021, **PERSONNEL NAVIGANT COMMERCIAL, Air Madagascar (Antananarivo)**

- Accueil, installation et service des clients
- Liaisons domestiques et régionales
- Garant de la sécurité, du confort et de la satisfaction des passagers

2016-2017 - **RECEPTIONNISTE, Azura Hôtel & Spa ★★★ (Fort-Dauphin)**

- Accueil et orientation des clients
- Check-in et check-out
- Gérer la réservation
- Suivi du séjour depuis la réservation jusqu'à la facturation

2016 - **AGENT D'ACCUEIL, Madagascar National Park**

- Accueil, conseils et orientation des différents publics.
- Information sur un espace naturel particulier, sur les missions et l'actualité d'un organisme, d'une structure de gestion de l'espace, sur la réglementation et les éventuelles activités proposées

FORMATIONS ET CERTIFICATIONS

2019 - **CCA** (Cabin Crew Attestation) - Aviation Civile de Madagascar - Antananarivo

2017 - Diplôme d'Etude en Langue Italienne - **ELI** (Antananarivo), niveau **B2** - Antananarivo

2016 - **DEL F** (Diplôme d'étude en Langue Française), niveau **B1** et **B2**

2016 - **DTS** (Diplôme de Technicien Supérieur) en Tourisme Management et Hôtellerie à l'**INSCO** - (Fianarantsoa)

2014 - **BACC Littéraire** - Morondava

MES PLUS

Logiciels : Orchestra, FOLS, Orchid, Excel, Word, PowerPoint, Outlook, Internet

Bonne exposition aux codes internationaux. A l'aise avec les nouvelles technologies.

LANGUES

Français : C1

Anglais : B2

Italien : B2

COMPETENCES

- Accueillant et souriant
- Connaissance des principes de Customer care
- Capacités de communication (par téléphone, e-mail ou en personne)
- Capacité d'utiliser les principaux dispositifs informatiques et logiciels de gestion
- Connaissances de base de type administratif
- Aptitude aux relations avec le public, gentillesse et disponibilité
- Connaissance en Secourisme

ZUXLEY Christallice

Mahabibokely,401 Mahajanga

Tél : +261 32 27 387 65 / +261 34 82 591 67

Mail : christazux@gmail.com

Fédérations des Hôteliers et Restaurateurs de Madagascar-FHORM
Ex-village des jeux, Immeuble ARO, Ankorondrano-Antananarivo

Mahajanga, le 24 Avril 2023.

Objet: Candidature au poste de Réceptionniste

Madame, Monsieur,

J'ai récemment pris connaissance de votre offre d'emploi parue sur la page Facebook de FHORM, je m'empresse donc de vous soumettre ma candidature en tant que Réceptionniste. Je souhaiterais beaucoup faire partie des membres des professionnels du métier de l'hôtellerie au sein d'une industrie de l'hôtellerie-restauration de qualité, compétitive, responsable et durable.

Actuellement Agent Front-office chez NIM (Nouvelle Institution de Microfinance) située à Mahajanga, je prends en charge des clients, je dispense des renseignements et informations adéquates aux besoins des clients. Je fais de la prospection interne de l'agence en incitant les nouveaux clients à bénéficier de toutes nos offres. Avant d'être ici, j'ai occupé le poste de Réceptionniste au Samirah Hôtel (Mahajanga) et à l'Ibis Hôtel (Antananarivo), ce qui m'a permis d'avoir le sens du relationnel et de la responsabilité. Aussi, j'ai pu développer mes capacités à accueillir, informer et conseiller la clientèle, adapter et assurer le suivi des offres et apprendre à gérer les réclamations dans les meilleures conditions dans l'entreprise familiale. D'autre part, je possède une excellente connaissance de l'outil informatique par exemple : Orchestra, FOLS, Orchid etc... Je parle aisément le Français et l'Anglais. J'ai aussi appris l'italien, que je peux bien utiliser. J'ai ainsi une vision globale du fonctionnement d'une entreprise et de l'interaction entre ses métiers. Je me propose de mettre mon expérience et mes connaissances à votre service.

Mes compétences interpersonnelles, ma capacité à communiquer clairement et ma voix amicale m'aident à mettre les clients à l'aise et à les calmer en cas d'incident. J'espère que durant l'interview, je vous donnerais plus de détails du poste et de mes qualifications.

En attendant, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations.