



THÉRÈSE JACQUELINE
MARIE ETCHRI

Chargée Clientèle- Aspirante PNC - Gestionnaire commerciale

Permis de conduire

✉ theresaetchri@gmail.com

☎ 00228 90527410 / 99656800

📍 35 rue des palmiers,
Nyekonakpoe01BP3427
LoméTogo

Professionnelle dynamique, formée au marketing, avec plus de huit ans d'expérience dans l'hôtellerie de luxe et la relation client haut de gamme. Je mets à profit mon empathie, mon sens du service et mon sourire pour offrir à chaque client une expérience mémorable. Ayant occupé des postes de front-line exigeants, dont un rôle de leadership en Guest Relations dans un hôtel 5 étoiles, j'ai développé une forte capacité à anticiper les besoins des clients, à gérer les situations sensibles avec sang-froid et à travailler efficacement en équipe, même sous pression. Dotée d'un excellent relationnel et d'une présentation irréprochable, je suis aujourd'hui pleinement motivée à mettre mes compétences au service d'un nouveau défi professionnel en tant que PNC, afin de garantir aux passagers un accueil chaleureux et une expérience de vol sûre, agréable et professionnelle.

EXPÉRIENCES

Superviseur Guest Relations

Hôtel 2 Février, Lomé – Togo - Depuis juillet 2022

- Encadrement de l'équipe de relations clients (conciergerie, réception, hôtesse d'accueil) sur différents shifts, en assurant un service fluide et personnalisé;
- Gestion des réclamations et situations sensibles avec professionnalisme et efficacité, contribuant à maintenir un haut taux de satisfaction client (note moyenne supérieure à 8/10);
- Coordination quotidienne avec les services internes (housekeeping, room service, sécurité) pour assurer une expérience client 5 étoiles;
- Accueil des VIPs, personnalisation des séjours et supervision des services spéciaux (anniversaires, demandes particulières, événements);
- Formation et intégration des nouveaux membres de l'équipe, amélioration continue des standards de service selon les normes internationales;
- Contribution active à la fidélisation de la clientèle et à l'image de prestige de l'établissement, Ex membre du groupe Radisson Blu .

Stagiaire Manager

Afriklub Karting Club, Lomé – Togo - Janvier 2022 à avril 2022

- Appliquer et conduire la politique commerciale et la prospection clientèle;
- Entretenir les contacts avec les partenaires, les prospects et négocier les contrats;
- Coordination de petits événements et animations (courses privées, anniversaires, team buildings);
- Participation à la mise en œuvre de stratégies marketing locales (réseaux sociaux, flyers, promotions).

Assistante Commerciale

Hôtel Petit Brussel, Baguida – Togo - Septembre 2021 à décembre 2021

- Appui à la gestion commerciale quotidienne : suivi des réservations, réponses aux demandes de renseignements et gestion de la relation client par mail et téléphone;
- Participation à la prospection de nouveaux clients (entreprises locales, expatriés, touristes) et à la fidélisation de la clientèle existante;
- Collaboration avec la direction pour la mise en place d'offres promotionnelles et de packages adaptés à la saison touristique;
- Contribution à l'organisation d'événements (petits séminaires, dîners privés), en lien avec les équipes opérationnelles.

Gérante

ZIND NAABA TOGO Le Merlot - Mars 2019 à août 2020 - CDD - Lomé - Togo

- Mise en place des processus de réservation, d'accueil, de déploiement et de suivi;
- Assurer le service à la Clientèle;
- Assurer la qualité des services;
- Gérer l'établissement et en assurer la rentabilité;
- Prospection, Négociation, Vente, Fidélisation, Relation client;

Responsable Réception et Réservation

Le Merlot Hotel - Juillet 2016 à mars 2019 - CDD - Lomé - Togo

- Concevoir et prendre en charge le management et l'animation des équipes;
- Gestion des mails et des documents administratifs;
- Suivi du déroulement du séjour des clients;
- Assurer la Réception téléphonique et la distribution du courrier;
- Rédaction et Traitement des correspondances;
- Formation de l'équipe et en charge des relations clients;
- En charge de la Réception.

Commerciale

SAHAM ASSURANCE - Juin 2016 à juin 2017 - Emplois-jeunes - Lomé - Togo

- Prospecter et identifier des clients/prospects;
- Constituer un portefeuille client pour atteindre les objectifs fixés par la compagnie.

COMPÉTENCES

Relation Client & Hôtellerie de Luxe

- Accueil haut de gamme et service personnalisé (standards 5 étoiles) ★★★★★
- Gestion des réclamations et suivi de satisfaction client ★★★★★
- Coordination interservices pour une expérience client fluide ★★★★★
- Accueil et accompagnement de clients VIP ★★★★★

Commercial & Vente

- Prospection et fidélisation de clientèle ★★★★★☆
- Élaboration d'offres commerciales et promotionnelles ★★★★★☆
- Gestion des réservations et suivi administratif ★★★★★
- Soutien à la mise en place d'événements et packages ★★★★★☆

Communication & Organisation

- Très bon relationnel et sens de l'écoute ★★★★★
- Capacité à travailler sous pression et à résoudre les imprévus ★★★★★☆
- Excellente présentation et communication en face-à-face, téléphone, et par écrit ★★★★★☆
- Animation de réseaux sociaux ★★★★★☆

Outils & Informatique

- Maîtrise des outils bureautiques : Word, Excel, PowerPoint ★★★★★☆
- Bonne aisance avec les systèmes de gestion hôtelière (PMS) et outils de réservation (OPERA Property Management Suite (OPERA PMS)) ★★★★★☆
- Notions de gestion de caisse et reporting quotidien ★★★★★☆

Langues

- Français : Langue maternelle ★★★★★☆
- Anglais : Bon niveau professionnel ★★★★★☆

FORMATIONS

Licence Professionnelle

ESAG-NDE

Septembre 2015 à juillet 2016

Administration des Affaires Option Gestion Commerciale et Marketing

Brevet de Technicien Supérieure

ESAG-NDE

Octobre 2013 à juillet 2015

Administration des affaires Option Action Commerciale, Force de Vente

CENTRES D'INTÉRÊT

Centres d'intérêt

Voyages | Relations humaines | Football, natation & randonnée | Lecture & Développement personnel | Découverte culturelle