



Mme Fiora LANFRANCHI / PINCZON du SEL
 Experte exploitation hôtelière

www.fiora-lanfranchi.com

93 quai George V
 76600 LE HAVRE
 +33 (6) 85.90.75.38

fiora.lanfranchi@gmail.com
 fiora.lanfranchi@ehl.ch

Née le 3 Octobre 1987
 à Porto Vecchio (2A)

Permis B
 Permis Plaisance Côtier

ATOUTS

Polyvalence

Pragmatisme

Autonomie

Problem solving

Force de travail

Résilience

Présentation et contact humain

LANGUES & INTERETS

Anglais

Espagnol



EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

2014 - 2022 : DIRECTRICE D'HÔTELS

Missions principales :

- Assurer une prestation de services de qualité: accueil chaleureux pour et par tous ; mise en place de standards et procédures et leur contrôle ; gestion de plaintes et litiges ; application des normes de sécurité et d'hygiène.
- Gérer des équipes stables et motivées: gestion RH (recrutement, embauche, intégration, formation, suivi administratif, rupture de contrat, réglementation) ; management de talents ; création de climat fertile.
- Développer concepts et notoriétés en cohérence: animation des réseaux sociaux, sites et autres média ; dynamisation des espaces communs et organisation d'évènements ; fidélisation de la clientèle loisir et captation des *corporate* (direct).
- Conjuguer approche commerciale et santé financière: définition et application des stratégies *Yield* et commercialisation ; élaboration et suivi du budget, règlement fournisseurs, suivi des caisses et comptes bancaires, reporting, gestion de stocks.

Dress Code****, Paris

2019-2022

- Contexte: 33 chambres - Effectif: ±15 - TO: ±80% - PM: ±225€. Petit-déjeuner, bar, spa avec piscine et hammam. HK et maintenance externalisés.
- Défis: 1ère expérience avec un propriétaire indépendant ; gestion de crise Covid avec fermetures et ouvertures successives, et conséquences.

Crayon*** & Crayon Rouge**** (Elegancia), Paris

2014-2017

- Contexte: 45 chambres - Effectif: ±25 - TO: ±90% - PM: ±160€. Petit-déjeuner, bar. HK externalisé. Maintenance en interne.
- Défis: externalisation du service d'étages, obtention d'une 4e étoile, gestion post-attentats, gestion opérationnelle multi-sites avec reprise et ouverture simultanées.

Odyssey*** & Handsome*** (Elegancia), Paris

2015 - 2016

Reprise de la direction de l'Odyssey (29#) ; et lancement du Handsome (22#).

DIVERS POSTES EN HÔTELLERIE

Ponant****, Le Soléal, Antarctique - Pacifique: Responsable Accueil 2018 - 2019

- Contexte: 132 cabines pour ±150 membres d'équipage.
- Défis: poste à trois casquettes ; gestion d'une avarie et évacuation des passagers ; retard de chantier et gestion RP ; découverte de la vie à bord.

Hidden Hotel**** (Elegancia), Paris: Directrice adjointe

2012 - 2014

- Contexte: 35 chambres - TO: ±90% - PM: ±215€. Petit-déjeuner, brunch, bar, fumoir, salle de réunion. HK et maintenance en interne.
- Missions: réception, groupes et événements ; RH ; MEP standards et contrôle qualité ; développement clientèle affaires ; suivi trésorerie et comptes débiteurs.

The Five Hotel*** (Elegancia), Paris: Réceptionniste très polyvalente (25#) 2012

Club Med North America & Sandpiper Bay, Floride, USA (420#) 2010 - 2011

Réceptionniste, concierge, relations publiques, réseaux sociaux.

FORMATION

2018 - 2020 **MBA** en Management hôtelier à l'**École Hôtelière de Lausanne** (EHL, Suisse)

2005 - 2010 **Diplôme Grade de Master – Option Marketing et Communication à l'European Business School** (EBS Paris) - **Mention « Très Bien »**. Cursus comprenant 3 semestres à l'étranger (Madrid, 2007; New York, 2008; Californie, 2010).

AUTRES COMPETENCES

Gestion de crise

Montage vidéo

Medialog

Bureautique PC & Mac

D-Edge

Logiciels de design

Topsys & Spotpilot

PSC1 & ST

HACCP