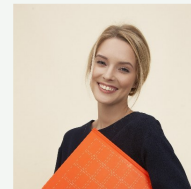


Inaya Belkacem

Réceptionniste

Nice, France · inaya.belk@gmail.com · +33 6 82 31 45 67 · linkedin.com/in/inayabelkacem

Réceptionniste bilingue avec deux ans d'expérience en hôtellerie 4 et 5 étoiles sur la Côte d'Azur. Habituee à gérer un flux de 90 arrivées par jour et à traiter les demandes de clientèle internationale. Maîtrise d'Opera PMS et expérience en upselling de chambres supérieures.



EXPÉRIENCE

Réceptionniste, Hôtel Le Négresco, Nice

Avr. 2024 – Présent

Réception d'un palace 5 étoiles de 96 chambres sur la Promenade des Anglais.

- Gestion des check-in/check-out pour une moyenne de **90 clients par jour**
- Génération de **14 000 € de revenus supplémentaires** par mois via l'upselling
- Traitement de **100 % des réclamations** en moins de 24 h (objectif interne)
- Accueil trilingue : français, anglais, arabe

Réceptionniste, Accor – Mercure Nice Centre Notre-Dame, Nice

Sept. 2022 – Mars 2024

Hôtel 4 étoiles de 198 chambres en centre-ville.

- Gestion du standard téléphonique : **60 à 80 appels** par shift
- Utilisation quotidienne de **Opera PMS** et du channel manager D-Edge
- Contribution à l'amélioration du score **TripAdvisor de 4,1 à 4,4** en 12 mois

FORMATION

BTS in Management en Hôtellerie-Restaurant, option A, Lycée hôtelier Paul Augé, Nice

Sept. 2020 – Juin 2022

Option A : Management d'unité de restauration. Stage de 16 semaines au *Marriott Nice*.

COMPÉTENCES

Opera PMS, D-Edge (channel manager), Check-in / check-out, Upselling et cross-selling, Gestion des réservations (Booking, Expedia), Facturation et encaissement, Gestion du standard téléphonique, Résolution de réclamations, Normes LQA (Leading Quality Assurance)

CERTIFICATIONS

SST – Sauveteur Secouriste du Travail, Croix-Rouge française

Mars 2023 – Mars 2025

LANGUES

Français (langue maternelle), Anglais (C1), Arabe (courant)

PROJETS

Déploiement du check-in en ligne – Mercure Nice

Juin 2023 – Sept. 2023

Participation au projet pilote de check-in digital pour la région PACA.

- Test et remontée de **34 anomalies** sur l'application Accor All
- Formation de **8 collègues** à la nouvelle procédure
- Réduction du temps moyen de check-in de **6 min à 2 min 30**

RÉFÉRENCES

Véronique Dumas, Chef de réception, Hôtel Le Négresco, v.dumas@lenegresco.com, +33 6 71 08 43 29

Rachid Amine, Directeur hébergement, Accor – Mercure Nice, rachid.amine@accor.com, +33 6 19 54 77 02

ACTIVITÉS EXTRASCOLAIRES

Bénévole – Office de Tourisme de Nice

Juin 2023 – Sept. 2023

Accueil et orientation des touristes en période estivale. Environ 200 visiteurs renseignés par semaine en français, anglais et arabe.