

Clémence Fricot

Responsable administrative des ventes



31 ans - Permis de conduire - Ile d'Oléron (17) France

Tourisme Management

Communication

Marketing digital

Réseaux sociaux

CONTACT

✉ clemence.fricot@gmail.com

PRÉSENTATION

Passionnée par le tourisme et le digital, polyvalente et autodidacte, j'évolue depuis 2011 dans des établissements touristiques haut de gamme.

Mes différents postes et missions m'ont permis de m'adapter à toutes situations et de développer des compétences multiples : management, gestion de la relation client, communication, marketing, planification, événementiel, développement commercial et community management.



EXPÉRIENCES

Responsable administrative des ventes

SIBLU Mer & Soleil***** - Depuis septembre 2020 - CDI - Ile d'Oléron

- Gestion administrative
- Gestion des dossiers de financement
- Commande et suivi des accessoires
- Planning livraisons
- Gestion des stocks
- Mise à jour du logiciel TEMPO
- RH : Planification et gestion cible horaires

Responsable accueil-billetterie

La Cité du Vin - Fondation pour la culture et les civilisations du vin - Septembre 2018 à mai 2019 - CDI - BORDEAUX

- Management de l'équipe accueil-billetterie : 15 à 35 personnes
- Elaboration et contrôle des plannings
- Suivi RH : tableau de cibles, dimensionnement équipe
- Recrutement
- Gestion des stocks
- Gestion de projets et nouveautés billetterie
- Suivi des ventes
- Gestion de la qualité de service accueil (individuel, groupes)
- Suivi des ventes B2B et B2C (TO, OTA et partenaires)

Superviseur Accueil-billetterie

La Cité du Vin - Fondation pour la culture et les civilisations du vin - Novembre 2017 à août 2018 - CDI - BORDEAUX

- Management de l'équipe accueil-billetterie : 25 à 35 personnes
- Elaboration des plannings
- Organisation des réunions et briefings quotidiens
- Mise en place de procédures
- Gestion des flux
- Gestion des stocks et de la diffusion des documents dans les différents espaces
- Gestion de la billetterie CE
- Recrutement

Responsable hébergement

SANDAYA, Camping Sandaya Soulac plage**** - Octobre 2015 à août 2017 - CDI - Soulac - France

- Gestion et enregistrement des réservations : paiements, traitement des demandes, attribution des emplacements, facturation
- Gestion et contrôle des réservations et facturation des TO et CE
- Gestion des flux financiers (clients directs, TO, résidents)
- Management d'équipes : accueil (4 à 6 p.), entretien (11 p.), technique (5p.)
- Contrôle qualité : accueil et hébergements
- Gestion et suivi des devis
- Recrutement
- Gestion du personnel : plannings, contrats de travail
- ----- COMMUNITY MANAGEMENT -----
- Mise en place et développement de la stratégie digitale du groupe Sandaya
- Animation/Modération des réseaux sociaux : Facebook, Instagram, Pinterest
- Création de contenus multilingues
- Analyse concurrentielle
- Création de visuels
- Reporting et analyse
- Création d'un livret des bonnes pratiques des RS



Réceptionniste - assistante manager

SANDAYA, Camping Sandaya Soulac plage**** - Avril 2015 à septembre 2015 - CDD - Soulac sur mer - France



- ▶ Accueil physique et téléphonique (anglais/français)
- ▶ Assistante manager de réception
- ▶ Management d'équipe
- ▶ Gestion des départs/arrivées
- ▶ Gestion des réclamations clients
- ▶ Conseils et informations sur le camping et les offres touristiques locales
- ▶ Encaissement, facturation
- ▶ Gestion de la billetterie
- ▶ Recherche et mise en place de partenariats : yoga ...
- ▶ Utilisation du logiciel UNICAMP
- ▶ Gestion réseaux sociaux

Community Manager

Kheops Universal - Septembre 2013 à décembre 2014 - Contrat de professionnalisation - Villeneuve-les-Béziers - France



- ▶ Mise en place de la stratégie digitale
- ▶ Gestion et animation des réseaux sociaux : Facebook, Google+, Twitter, Youtube
- ▶ Veille informationnelle
- ▶ Administration sites web : Kheops Vacances et Mobil home Kheops
- ▶ Rédaction de contenu web
- ▶ Référencement (SEO)
- ▶ Reportages vidéos/photos
- ▶ Montage de vidéos promotionnelles sur logiciel PAO : Imovie

Chargée de projet événementiel D'STRESS

IDRAC, Ecole de commerce - Octobre 2013 à juin 2014 - Projet étudiant - Montpellier - France



- ▶ Création, élaboration et organisation d'un événement sur le thème du bien-être
- ▶ Communication digitale : création d'un site web, gestion de pages/comptes sur les réseaux sociaux (facebook, Google+, Twitter)
- ▶ management d'équipe
- ▶ Création de supports de communication : affiche, flyer, teaser
- ▶ Recherche des intervenants et partenaires
- ▶ Coordination des intervenants et organisation de la logistique

Assistante manager réception

Siblu, Camping La Carabasse**** - Juin 2013 à septembre 2013 - CDD - Vias plage



- ▶ Accueil physique et téléphonique (anglais/français)
- ▶ Gestion des départs/arrivées
- ▶ Gestion des réclamations clients
- ▶ Conseils et informations sur le camping et les offres touristiques locales
- ▶ Utilisation de logiciels UNICAMP et VOYAGER : niveau confirmé
- ▶ Encaissements
- ▶ Recherche de partenariats
- ▶ Gestion de la billetterie

Chargée de projet événementiel

Domaine de Saint Pierre - Septembre 2012 à mai 2013 - Projet étudiant - Vias plage - France

- ▶ Création, élaboration et organisation d'un événement dans un domaine viti-vinicole
- ▶ Création de supports de communication : affiche, flyer, communiqué de presse
- ▶ Coordination et logistique

Réceptionniste

Siblu, Camping La Carabasse**** - Juin 2012 à septembre 2012 - CDD - Vias plage

- ▶ Accueil physique et téléphonique (anglais/français)
Gestion des départs/arrivées
- ▶ Gestion de la billetterie
- ▶ Recherche de partenariats
- ▶ Encaissements
- ▶ Logiciels : UNICAMP (niveau confirmé), VOYAGER
- ▶ Conseils et informations sur le camping et les offres touristiques locales
- ▶ Gestion des réclamations clients



Chargée de projets vitivinicoles

Maison du tourisme et des vins Béziers Méditerranée - Février 2012 à mars 2012 - Stage - Béziers



Réceptionniste

Siblu, Camping La Carabasse**** - Mai 2011 à septembre 2011 - CDD - Vias plage

- ▶ Accueil physique et téléphonique (anglais/français)
- ▶ Gestion départs/arrivées
- ▶ Encaissements
- ▶ Gestion relation clients
- ▶ UNICAMP



Médiatrice socioculturel Danse (Service Civique)

ADECUMA, association d'événements culturels - Décembre 2010 à avril 2011 - CDD - Charleville-Mézières - France



- ▶ Création et Organisation d'un événement de rencontre de danse : Scène ouverte DANSE
- ▶ Animatrice danse

COMPÉTENCES

Digital

- ▶ Marketing digital
- ▶ Réseaux sociaux
- ▶ SEO
- ▶ Wordpress
- ▶ Création site web
- ▶ Rédaction de contenus
- ▶ Hootsuite

Communication et marketing

- ▶ Stratégie de communication
- ▶ Etude de marché
- ▶ Veille concurrentielle
- ▶ Préconisations
- ▶ Réalisation de supports de communication

Qualités

- ▶ Polyvalence
- ▶ Curiosité
- ▶ Ecoute
- ▶ Adaptabilité
- ▶ Empathie
- ▶ Rigueur

Evenementiel

- Recherche de partenariats
- Logistique et coordination
- Suivi des prestataires, fournisseurs et partenaires
- Mise en place plan de communication

Langues

- Français
- Anglais
- Espagnol
- Italien

RH

- Recrutement
- Gestion des plannings
- Gestion du personnel
-

FORMATIONS

Autres formations

2013 à 2017

Formation en ligne, Google :
FONDAMENTAUX MARKETING DIGITAL - Google Digital Active (2017)

MOOC, Unow :

- RESEAUX SOCIAUX (2015, 2016, 2017)
- DIGITAL MARKETING (2017)

Formation Web Rank Info :
SMO (Social Media Optimization) (2014)

Bachelor marketing et développement commercial

ECOLE SUPÉRIEURE DE COMMERCE IDRAC MONTPELLIER

Septembre 2013 à juillet 2014

marketing / management

BTS Tourisme (AGTL)

GRAND SUD FORMATION TOURISM SCHOOL (TOULOUSE-31)/ LYCÉE JEAN MOULIN (PÉZENAS-34)

Septembre 2011 à 2013

Option Patrimoine
Obtention de la CARTE DE GUIDE CONFERENCIERE NATIONALE

Bac littéraire

LYCÉE CHANZY

Septembre 2006 à juin 2009

- Littérature
- Classe européenne : anglais renforcé
- LV3 Italien

CENTRES D'INTÉRÊT

Sport

- Aquabike
- Yoga

Voyages

- ▶ Europe : France, Angleterre, Espagne, Grèce, Portugal, Italie
- ▶ Etats-Unis : NY, Boston
- ▶ Maroc, Tunisie
- ▶ Sri Lanka
- ▶ Mexique

DADA

- ▶ Web 2.0
- ▶ Littérature & écriture
- ▶ Photographie
- ▶ Voyages