

# Mlle Fiora LANFRANCHI

www.fiora-lanfranchi.com

74 Rue Michel Ange - 75016 Paris

+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



## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Novembre 2019



● **Dress Code\*\*\*\*, Paris : Directrice** (33 chambres - TO: ±80% - PM: ±225€ avant Covid)  
Gestion des opérations, du revenu, de l'équipe. Gestion de crise COVID.

Novembre 2018

Avril 2019



● **Ponant, croisières\*\*\*\*, Antarctique et Pacifique : Responsable Accueil** (132 cabines)

Responsable Accueil et Voyages, poste à trois casquettes : Chef de Réception, Responsable du Service Clientèle, et Responsable Commerciale à bord du navire *Le Soléal*.

Octobre 2014

Mars 2017

**Groupe Elegancia**



● **Crayon\*\*\* & Crayon Rouge\*\*\*\*, Paris : Directrice** (45 chambres - TO: ±90% - PM: ±160€)

· Gestion opérationnelle : gestion hôtels multi-sites, satisfaction clients et qualité, coordination et gestion de tous les services, externalisation du service d'étages, gestion des imprévus et de tous les litiges, passage en 4 étoiles...

· Management d'équipe et RH : création d'un climat agréable, recrutements embauches et intégrations, suivi d'objectifs et responsabilisations des équipes, suivi administratif (médecine du travail, mutuelle, arrêts, paies, congés...), transmission de savoirs, réunions mensuelles et entretiens bi-annuels, gestion de toutes ruptures de contrats, création et application du règlement intérieur et document unique...

· Gestion commerciale et financière : réalisation et suivi du budget prévisionnel, suivi du compte bancaire, élaboration du *Yield* avec le siège, développement de la clientèle *corporate*, négociation des contrats fournisseurs, suivi des résultats TripAdvisor, dynamisation des espaces communs et création d'évènements, reporting...



· Missions additionnelles : reprise de la direction de l'**Hôtel Odyssey** (12/2015 à 03/2016 - 29 chambres) ; préouverture et lancement du **Handsome Hôtel** (02/2016 à 03/2016 - 22 chambres).

Décembre 2012

Octobre 2014

**Groupe Elegancia**



● **Hidden Hotel\*\*\*\*, Paris : Directrice Adjointe** (35 chambres - TO: ±90% - PM: ±215€)

· Gestion de la réception : chef de réception, restructuration du service et mise en place de toutes les procédures, supervision des équipes de jour et de nuit, gestion des groupes, organisation d'évènements et de séminaires.

· Gestion de l'hébergement : services étages, F&B, maintenance, suivi de la qualité...

· Gestion administrative : gestion des équipes et des RH, suivi de la caisse et du tableau d'exploitation, reporting des résultats pour le siège, élaboration du *Yield* avec le *Revenue Manager* du groupe, gestion de la notoriété de l'hôtel et suivi marketing.

Mars 2012

Décembre 2012

**Groupe Elegancia**

● **The Five Hotel\*\*\*, Paris : Réceptionniste très polyvalente** (25 chambres)

· Réception : caisse et clôtures, attribution de chambres, vérification de réservations...

· Autres : contrôle de chambres, plannings, commandes, eRéputation, débiteurs...

Juillet 2010

Novembre 2011

**Club Med**

● **Club Med North America, Floride, USA** (420 chambres)

Club Med Sandpiper Bay, Port St Lucie (04/2011 à 11/2011) : Réceptionniste, Concierge, RP

Club Med North America, Miami (07/2010 à 03/2011) : Chargée du marketing pour la rénovation et la réouverture du village Sandpiper Bay dans le cadre du changement stratégique de montée en gamme du groupe (réseaux sociaux, relations publiques...).

## 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 »**. Cours comprenant :

· Un semestre au Centre Universitaire Villanueva, Madrid, Espagne (2007)

· Un semestre au Berkeley College, New York, NY, USA (2008)

· Un semestre à l'Université de Californie, Riverside CA, USA (2010).

Mémoire : « La fragilité de l'identité d'une marque à résonance mondiale, le Club Med »

## INTERETS



## ATOUTS

