

# ANA-MARIA DA COSTA

Directrice d'hôtel



## CONTACT

### Mobile

+ 33 (0)6 62 47 58 84

### Mail

anadc@free.fr

### Adresse

Rue du Doernel 8  
67000 STRASBOURG France

## RESEAUX



## PROFIL

Forte d'une expérience de plus de 20 dans le domaine hôtelier, mon parcours m'a permis de développer mes qualités de manager et d'acquérir un sens pointu de la gestion d'un établissement : de l'accueil des clients, au service commercial et banqueting, en passant par le recrutement et la gestion des budgets.

## FORMATION

### ACADEMIE ACCOR

- Formation de formateur (manager et former une équipe, gérer les conflits).
- Perfectionnement au Luxe (reconnaissance de la clientèle luxe, adaptation du discours de vente à la clientèle).
- Télévente (qualification des besoins et attentes, argumentation, traitement des objections).

### BTS

1994-1996 :

BTS TOURISME ET LOISIRS, option conception et commercialisation à Peltre (57).

### DEUG

1992-1994 :

DEUG d'Anglais (Université de Lettres de Metz).

## QUALIFICATIONS

### LANGUES ETRANGERS

Portugais : langue maternelle.

Anglais : courant.

Italien : courant.

Allemand : bonne pratique.

### LOGICIELS HOTELIERS

Tars on Line/ Resaweb, TrustYou, Hotix, Fidélio, Morphée, HotelEasy, Fols, Opera, Medialog, D-Edge, Otainsight, Experience Hotel.

### INFORMATIQUE

Word, Excel, Outlook, Internet.

## CENTRES D'INTERET

Les voyages, la lecture, le sport, l'organisation de séjours.

**Louis Vuitton Strasbourg****Manager****janv -juil 2023**

Responsable d'une équipe de 20 personnes, mise en place de suivi RH avec Ito1 et objectifs individuels et collectifs. Mise en place et organisation d'un calendrier évènementiel en collaboration avec le siège. Gestion du stock et Merch magasin, suivi et développement du clienteling.

**Hôtel Cardinal de ROHAN\*\*\*\* - Strasbourg - Boutique hôtel de 35 chambres avec bar / fooding****Directrice****sept 2019 - déc 2022**

Travaux de rénovation en 2020. Mise en place de tous les process de gestion, commerciaux et RM, marketing et communication : diriger tous les aspects de planification générale, du budget annuel et des objectifs stratégiques. Développement de la clientèle Corpo et Européenne, mise en place d'une politique tarifaire avec un nouveau positionnement commercial.

Ouverture et développement du Brett Fooding by Rohan. Mise en place d'outils de reporting.

Animer le site Web, gérer les réseaux sociaux, suivi et gestion de la E-reputation.

PM 137€ (104€ N-1) / TO 42% (25% N-1) / RevPar 67€ (21€ N-1)

**5 Terres Hôtel & Spa M Gallery by Sofitel\*\*\*\* - Barr - Boutique hôtel de 27 chambres avec restaurant, bar à vin, séminaire et Spa****Directrice****mai 2016 - fév 2019**

Suivi des travaux, de la décoration et mise en place de l'hôtel.

Définition et réalisation de tous les process commerciaux, marketing et communication.

Recrutement et formation du personnel (25 collaborateurs).

PM 185€ (165€ N-1) / TO 66% (56% N-1) / RevPar 122€ (93€ N-1)

**Hôtel de l'Europe\*\*\*\* - Strasbourg - Hôtel bureau de 60 chambres****Directrice adjointe puis directrice****sept 2008 - fév 2015**

Analyse des résultats journaliers et mensuels en fonction du budget prévisionnel.

Elaboration de stratégies commerciales et marketing pour augmenter le CA et le Revpar (meilleur positionnement dans le marché), Yield Management.

Commercialisation et gestion de l'hôtel ainsi que des séminaires, gestion des contrats TO, GDS, OTA et Corporate.

Comptabilité clients (débiteurs) et fournisseurs.

Organisation des services : réception, petit déjeuner, étages, commercial..., avec l'élaboration et la mise en place de nouvelles procédures (10 collaborateurs).

Refonte totale du site Internet, suivi et développement de la e-réputation, suivi du projet de rénovation de l'hôtel (90% des chambres, lobby, salle petit-déjeuner).

Passage de 3 en 4 étoiles.

**SOFITEL GRANDE ILE Strasbourg \*\*\*\*\* Hôtel/restaurant/bar de 150 chambres 10 salles de séminaire****sept 1999 - mars 2008**

· Responsable Guest History (création de poste - de mai 2007 à mars 2008).

Coordination des services. Suivi qualité, relations publiques avec une clientèle internationale.

Accueil personnalisé des clients et fidélisation, gestion et suivi des plaintes.

· Chef de Réception (mai 2004 à mai 2007).

· Assistante Chef de réception (sept 2002 à mai 2004).

· Réceptionniste (sept 1999 à sept 2002).

Encadrement de l'équipe de Réception et Conciergerie (12 collaborateurs).

Négociations commerciales avec les agences et sociétés en compte.

Gestion du personnel et organisation du travail.

Recrutement, intégration et formation du personnel.

Gestion des plannings, mise en place et contrôle des procédures. Comptabilité journalière et gestion des débiteurs divers, gestion des commissions agences. Responsable facturation séminaires et manifestations commerciales.

**Réceptionniste multi compétentes Hôtel MERCURE de Forbach (de 1996 à 1999).****Réceptionniste Hôtel NOVOTEL de Saint-Avold (mission de 1 mois février 1998).**