Dweet

Anastasiia Prokudina

This profil has been created for our case study at Rocket School, Paris

Paris, France

Portfolio file

View profile on Dweet

Languages

- French (Fluent)
- English (Fluent)
- Russian (Native)
- Chinese (Basic)

About

Avec plus de 4 ans d'expérience dans la relation client dans le secteur de l'hôtellerie, je suis prête aujourd'hui à relever un nouveau défi en tant que Customer Success Manager, métier qui me permettrait de conserver le contact humain et de découvrir un autre domaine, tout en ayant un lien avec le numérique.

Afin de poursuivre mon projet professionnel je suis ravie d'intégrer la prochaine promotion de Rocket School en formation de CSM à partir de juillet 2023.

Ma capacité de m'adapter à une clientèle variée et toujours être à l'écoute des besoins clients afin de garantir un service de qualité. Mes compétences relationnelles avec de futures connaissances en numérique me permettraient de devenir une vraie experte en Customer Success

BRANDS WORKED WITH

- Hyatt Paris Madeleine
- Hyatt Regency Paris Etoile
- La Cimade
- Sofitel Paris Le Faubourg

Experience

Chargée de clientèle / Guest relations

Sofitel Paris Le Faubourg | Jan 2022 - Dec 2022

- Organiser des séjours personnalisés pour les clients afin de leur faire vivre une belle expérience, et leur faire découvrir l'hospitalité à la française avec une touche de créativité ;
- Orchestrer la coordination de services d'étage, room service et la réception pour l'arrivée des clients;
- Veiller au bon déroulement du séjour des clients, avant, pendant et après leur arrivée ;
- Suivre les plaintes des client et les avis sur Internet ;
- Etre garante du maintien du score d'objectif de NPS.

Voir moins

Superviseur housekeeping

Hyatt Regency Paris Etoile | Oct 2019 - Dec 2021

- Gérer une équipe de femmes de chambres ;
- Inspecter et contrôler la qualité suivant les standards de l'hôtel ;
- Participer aux relevés des préférences clients.

Réceptionniste polyvalente en alternance

Hyatt Paris Madeleine | Sep 2018 - Sep 2019

- Créer une nouvelle Newsletter (recommandations du mois des restaurants, cafés, musées et d'autres activités) ;
- gagnante du concours de ventes additionnelles (2019) ;
- Chargée de l'étude des préférences clients et de l'amélioration du score de l'hôtel à 100 % (remonté de l'hôtel au classement international du groupe Hyatt).

Stage Réception

Hyatt Paris Madeleine | Feb 2018 - Aug 2018

Traductrice / Interprète

La Cimade | Apr 2017 - Jun 2017

- interprétariat auprès des services médicaux et services juridiques ;
- accueil juridique destiné aux étrangers ;
- accueil physique / téléphonique anglais, français, russe ;
- aide dans les différentes démarches administratives ;
- suivi des dossiers avec les services sociaux.

Education & Training

2023 - 2023
Rocket School
Bootcamp,

2017 - 2019
Université de Nantes
Master 2 (M2),

2016 - 2017
Université Paul Valéry (Montpellier III)
Licence 3 Langues étrangères appliquées (anglais/russe),

2012 - 2016
Московский Государственный Университет им. М.В. Ломоносова (МГУ)
Licence Langues étrangères et aires géoculturelles (anglais/français),