Directeur de Nuit | Spécialiste du Front Office

Mohamed Anis El Euchi

Informations personnelles et de contact

Date de naissance : 14 août 1996

Sexe : Masculin

Résident à : Tunis – Tunisie

Téléphone : +216 21 367 030

Email : mouhamedanis0@gmail.com

LinkedIn : http://www.linkedin.com/in/med-anis-el-euchi/

Résumé d'expérience :

Professionnel de l'hôtellerie dynamique et passionné, doté d'excellentes compétences interpersonnelles et de solides capacités d'organisation. Fort de plusieurs années d'expérience dans des hôtels prestigieux 5 étoiles, j'ai acquis une expertise approfondie dans les relations avec la clientèle, en assurant des arrivées et départs fluides, en améliorant la satisfaction des clients et en maximisant les revenus de l'hôtel. Je me distingue par ma capacité à diriger des équipes de nuit, à mettre en œuvre des stratégies efficaces et à maintenir des standards de service élevés pour offrir une expérience hôtelière exceptionnelle.

Experience professionnelles:

❖ **30 Janvier 2024 - Aujourd'hui : Directeur de nuit, Hôtel Mövenpick Gammarth Tunis 5 étoiles (Chaîne Accor).**

- Accueillir les clients et assurer les arrivées et les départs matinaux avec professionnalisme.
- Superviser les opérations nocturnes pour garantir la sécurité et la qualité des services dans tout l'établissement.
- Gérer les incidents ou urgences en intervenant rapidement et efficacement.
- Représenter la direction durant les heures nocturnes en traitant les incidents impliquant plusieurs services et en prenant personnellement en charge les clients VIP.
- Encadrer l'équipe de nuit et assurer la passation avec l'équipe du matin.

❖ **01 Juin 2022 – 29 Janvier 2024 : Réceptionniste, Hôtel Mövenpick Gammarth Tunis 5 étoiles (Chaîne Accor).**

- Je Soutiens et remplace le Directeur de nuit pour assurer le bon fonctionnement des opérations nocturnes.
- Gérer les réclamations des clients de manière efficace et courtoise, en assurant une résolution rapide et la satisfaction des clients.
- Préparer et présenter les factures finales aux clients lors de leur départ, gérer le change des devises étrangères selon les taux de change du jours.

Directeur de Nuit | Spécialiste du Front Office

- Accompagner les clients VIP, en offrant une assistance personnalisée et des informations détaillées sur les services.
- Veiller à ce que toutes les normes de confort des résidents et les politiques du groupe Accor soient systématiquement respectées.
- Effectuer les tâches comptables afin de clôturer correctement la journée d'activité de l'hôtel.

❖ **01 Novembre 2019 – 31 Mai 2022 : Réceptionniste, Hôtel Laico Tunis SPA & Conference Centre**

- Gérer les processus d'enregistrement et de départ pour garantir une expérience d'accueil fluide.
- Assister les clients tout au long de leur séjour en leur fournissant les informations et l'aide nécessaires.
- Cordonner les réservations de chambres et surveiller l'occupation pour optimiser la disponibilité.
- Gérer la comptabilité quotidienne : facturation, encaissement, paiements différés.
- Assurer une communication et une coordination efficaces avec les autres départements de l'hôtel.
- Répondre rapidement aux demandes et aux questions des clients pour garantir leur satisfaction.

Stages à l'Hôtel Laico Tunis- SPA & Conferance Centre

- 1er stage : du 02 octobre 2018 au 30 novembre 2018
- 2éme stage : du 11 mars 2019 au 29 avril 2019

Principale mission : Gestion de l'hébergement, accueil & réception, coordination de la restauration, activités commerciales.

-Expérience pratique acquise dans le service client et les opérations hôtelières.

Formation :

- **2017-2019 :** Diplôme en vente de produits touristique, agences de voyages & hôtellerie
- **2017 :** Baccalauréat en économie & Gestion, Lycée Technique Farhat Hached – Radés

Licences et certification :

- **Août 2025 : ALL Stars Platform – ENA – EN (Accor Academy)**
- **Août 2025 : DATA Web - GLOBAL – EN (Accor)**
- **Août 2025 : RESA Web – GLOBAL – EN (Accor)**
- **Août 2025 : SOP Front Desk ibis – GLOBAL – MULTI (Accor)**
- **Mars 2025 : (2023) GDPR/PDP – Privacy and Data Protection – GLOBAL – MULTI (Accor)**
- **Janvier 2024 : PCI DSS eMODULE (Accor)**
- **OCTOGO : Neuro – Leadership et conscience de soi (02-05-2024 au 04-05-2024)**

Compétences:

Système Hôteliers: Opera cloud 9, Opera 5, Opera V22, Amadeus, Hotel Link, Résa Web, TrustYou.

Microsoft Office: Excel, PowerPoint, Word, Outlook.

- Rapports financières & audits de nuit.
- Relation clients & résolution de réclamations

- Leadership d'équipe & Gestion des situations d'urgence

Langues :

- **Arabe :** Langue maternelle
- **Anglais :** Courant
- **Français :** Courant
- **Allemand :** Débutant