

Jessica Bertrand

En recherche d'emploi | Efficacité opérationnelle | Développement organisationnel |
Gestion administrative | Expérience client

38-209, route 138, St-Augustin-de-Desmaures (Québec) Canada G3A 0G2

Cellulaire : 418-873-0185

jessicabertrand.design@gmail.com

<http://www.doyoubuzz.com/jessica-bertrand>

D'un leadership naturel, j'ai la capacité à motiver mes collègues dans l'accomplissement du travail à faire. J'ai aussi cette habileté à les amener à atteindre un objectif commun. J'aime faire en sorte que l'entreprise détienne tous les bons outils pour rendre le travail plus fonctionnel et logique. J'ai à coeur la saine gestion d'équipe et la performance de celle-ci. Je suis une gestionnaire à l'écoute de mes employés. Je suis performante sous la pression et j'utilise mon bon jugement pour la prise de décision. Mon dynamisme et mon dévouement me permettent d'offrir un service à la clientèle hors-pair. Impliquée dans différents projets j'adore être dans le feu de l'action. Je suis un atout indéniable dans une organisation.

EXPÉRIENCES

Réceptionniste / Receptionist

The Spa at Nita Lake Lodge • Whistler, Colombie-Britannique (Canada) • Mai 2019 - Octobre 2019

- Accueillir les invités et effectuer une visite des lieux
- Prendre tous les types de rendez-vous offerts majoritairement en anglais
- Gérer les courriels reçus et offrir des plages horaires adaptés à notre horaire
- Effectuer régulièrement des tournées afin de conserver le site propre
- Balancer les caisses en fin de journée et solutionner les problèmes

Hôte de destination / Destination Host

Rocky Mountaineer • Whistler, Colombie-Britannique (Canada) • Juin 2019 - Septembre 2019

- Assurer la sécurité des lieux sur la plateforme et aux alentours
- Accueillir les invités arrivant par train incluant les mobilités réduites
- Servir de guide à bord de l'autobus de la station de train jusqu'à leur hotel

Superviseure expérience client / Customer service supervisor

SKYSPA • Québec, Québec (Canada) • Novembre 2016 - Mars 2018 et Mars 2019 - Avril 2019

- Gérer, superviser et diriger une équipe de 20 personnes
- Responsable de l'embauche, de la formation et de la qualité du service
- Confectionner les horaires de travail pour l'équipe
- Assurer le bon déroulement et la satisfaction de la clientèle avec des suivis
- Répondre à toutes les questions posées sur le site web
- Gérer les plaintes, les achats web, les réservations et solutionner les problèmes
- Gestion administrative : approuver les heures et faire les paies
- Balancer les caisses et effectuer les dépôts à la banque

Superviseure service à la clientèle / Customer service supervisor

Lasik MD • Québec, Québec (Canada) • Remplacement congé de maternité • Mars 2018 - Mars 2019

- Supporter la directrice dans ses tâches quotidiennes
- Gérer, superviser et diriger une équipe de 20 personnes
- Distribuer les tâches aux employés et répondre aux questions des patients
- Gérer les plaintes, encadrer les cas particuliers
- Assurer la satisfaction des patients avec des suivis réguliers
- Effectuer toutes les commandes et les demandes de réparation

COMPÉTENCES

Compétences

Organisationnelles

- Résolutions de problèmes
- Pensée critique
- Créativité
- Gestion de personnel
- Leadership
- Capacité de jugement
- Prise de décision
- Orientation service
- Négociation
- Flexibilité cognitive

Certifications

- Formation RCR et DEA
- Formation Kérroul
- Formation Action service Educ'Alcool

Informatique

- Microsoft Office
- Suite Adobe
- ADP
- Einstein
- VectorWorks
- Maître D
- Réseau Ovation
- Atlas
- Outlook
- Booker

Gérante des opérations

Salle Albert Rousseau • Québec, Québec (Canada) • Septembre 2006 - Février 2015

- Gérer, superviser et diriger une équipe de plus de 75 personnes
- Confectionner les horaires de travail pour l'équipe de l'accueil et du bar
- Passer les entrevues d'embauche du personnel
- Évaluer le rendement de la performance des employés
- Effectuer l'inventaire de chaque mois
- Assurer le bon déroulement et la satisfaction de la clientèle pour une salle d'une capacité de 1348 sièges
- Gérer les plaintes et solutionner les problèmes dans une contrainte de temps.
- Préparer et donner des formations sur le service aux tables, le service de bar et le service à la clientèle
- Répondre aux besoins des équipes de tournées

Superviseure des concessions et vente au détail

Centre Vidéotron - Levy Restaurants • Québec, Québec (Canada) • Juillet 2015 - Octobre 2015

- Participation à l'inauguration et l'ouverture officielle du Centre Vidéotron
- Démarrer, superviser les opérations des bars et des kiosques mobiles
- Gérer, structurer et instaurer un fonctionnement efficace
- Effectuer l'inventaire de chaque mois
- Assurer le bon déroulement des activités et la satisfaction de la clientèle pour un amphithéâtre multifonctionnel d'une capacité de 18 259 à 20 220 spectateurs

Agente service aux membres

Caisse Desjardins de Québec • Québec, Québec (Canada) • Mai 2015 - Octobre 2016

- Accueillir les commerçants, les membres et non-membres
- Réaliser toutes les opérations courantes (transactions, ventes et achats de devises)
- Préparer et vérifier les pièces justificatives liées aux transactions et les enregistrer
- Demeurer à l'écoute des attentes de la clientèle et à l'affût des occasions d'améliorer la qualité du service
- Effectuer l'offre de service (vente de produits) à la clientèle
- Effectuer le dénombrement des dépôts extérieurs

FORMATIONS

Baccalauréat ès arts (B.A. multidisciplinaire)

Université Laval • Québec, Québec (Canada) • Janvier 2011 - Mai 2014

- Communication publique, histoire de l'art, ethnologie, archivistique

Diplôme d'études collégiales (DEC technique)

Cégep de Sainte-Foy • Québec, Québec (Canada) • Septembre 2006 - Juin 2009

- Design de présentation

BÉNÉVOLAT

Équipe des ventes itinérantes de boissons

Festival d'été de Québec • Québec, Québec (Canada) • Depuis Juillet 2013

Équipe des ventes de boissons

Evenma • Québec, Québec (Canada) • Depuis Août 2013

Langues

- Français
- Anglais
- Espagnol

LOISIRS

Voyages

- Amérique centrale : Panama
- Amérique du nord : Canada, États-Unis
- Cuba
- Europe : Allemagne, Angleterre, Autriche, Belgique, Espagne, France, Irlande, Italie, Monaco, Pays-Bas, Portugal, République Tchèque, Suisse, Vatican

Sports

- Kayak
- Randonnée pédestre
- Moto

Autres

- Gastronomie
- Photographie
- Design
- Architecture
- Art
- Histoire

Les références et le portfolio vous seront fournis sur demande.

Jessica Bertrand
2/2