

# LalaFatna CHALUT

Angers (49) - Permis B

Tél : 06 71 37 16 85

Mail : [fatna.chalut@gmail.com](mailto:fatna.chalut@gmail.com)



## Formatrice en management, relation client et gestion hôtelière

*Professionnelle passionnée par l'hôtellerie et le tourisme, j'accompagne les entreprises et professionnels dans le développement de leurs compétences en management, relation client et gestion hôtelière. Mon approche pédagogique repose sur des méthodes interactives et des cas concrets pour favoriser la montée en compétences et l'optimisation des performances*

### DOMAINES DE FORMATION

Formation en management de la relation client et expérience utilisateur

Optimisation des process en hôtellerie et conciergerie

Stratégies digitales & Yield Management appliqués au tourisme

### DOMAINES D'EXPERTISE ET DE COMPETENCES

Gestion hôtelière et immobilière	Stratégies tarifaires & Yield Management
Maîtrise des Channel Managers & PMS	Relation client & Expérience utilisateur
Optimisation de la rentabilité	Développement commercial & Marketing digital
Intégration de l'IA dans les opérations hôtelières	

#### Ingénierie de formation & pédagogie

- Conception et animation de formations en management, relation client et gestion hôtelière
- Création de supports pédagogiques adaptés aux besoins des apprenants
- Accompagnement à l'amélioration des pratiques professionnelles

#### Relation client & satisfaction

- Formation des équipes à la gestion des réclamations & avis clients
- Optimisation de l'expérience utilisateur pour augmenter la fidélisation
- Développement de stratégies d'e-réputation

#### Gestion & optimisation hôtelière

- Mise en place de Yield Management & stratégies tarifaires
- Utilisation des PMS & Channel Managers
- Supervision des équipes (housekeeping, conciergerie, maintenance)

#### Développement commercial & digital

- Mise en place de stratégies marketing & communication digitale
- Accompagnement à la transformation digitale en hôtellerie
- Formation à l'utilisation de l'IA et des outils digitaux

## **EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE**

### **Depuis 2018 – Formatrice & Gérante en gestion hôtelière et relation client**

| Marrakech, Saint-Martin, Corse |

- Conception et animation de formations en management et relation client
- Accompagnement des professionnels à la gestion et rentabilisation de leurs biens
- Développement de stratégies d'optimisation de l'expérience client
- Mise en place d'outils digitaux et IA appliqués à l'hôtellerie et la conciergerie

### **2016 -2021 – Responsable d'un centre dentaire**

| Angers |

- Management des équipes et formation continue des collaborateurs
- Optimisation des process de gestion et de la relation patient
- Développement de la satisfaction client et gestion des réclamations

### **2011 - 2016 | Responsable Service Clients & ADV | EDIEYES**

| Angers |

- Mise en place d'un service client performant et réactif
- Gestion des outils CRM et suivi des indicateurs de satisfaction

## **FORMATIONS & CERTIFICATIONS**

- **Formation "IA & Hôtellerie"** - Crews Education (2024)
- **Formation en Management & Relation Client** (en cours de certification)
- **Diplôme en Hypnose** - Centre d'Hypnose (2020)
- **Cycle supérieur NEGOVENTIS** - CCI Maine et Loire (2010 - 2011)
- **DEUG de Droit** - Université de Sceaux (2000)
- **Baccalauréat Action Communication Commerciale** (1998)

## **LANGUES & OUTILS**

- **Langues** : Français (natif), Arabe (courant), Anglais (intermédiaire)
- **Outils** : PMS, Channel Managers, CRM, IA appliquée à l'hôtellerie, Guest Suite