



Claude Cicero

Directeur de l'Exploitation

Expérimenté dans le secteur du Tourisme et des Loisirs - Plus de 10 ans d'expérience
Optimisation des Opérations - Gestion d'Equipes - Garant de la rentabilité
Maintien de standards élevés de qualité - Vision systémique à 360° des ERP

COMPETENCES

Gestion d'Equipes

Recruter, former, organiser et animer les Equipes
Elaborer et suivre les budgets de la masse salariale
Coordonner des services transverses et compétences métiers

Gestion financière

Garantir la productivité et la rentabilité des sites
Prévoir, suivre et contrôler un budget et apporter les actions correctrices
Maîtrise des outils de gestion

Pilotage de Prestations

Mettre en place, piloter et contrôler les services
Assurer la satisfaction et l'attractivité des sites
Contrôle de la qualité / HACCP

Marketing – Communication

Analyser les besoins, définir et décliner la stratégie opérationnelle de l'Entreprise
Communiquer en interne et externe la politique générale de l'Entreprise
Garantir la prestation et l'image de l'Entreprise

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

2018 - 2024 Responsable du Pôle Activités

2012 - 2018 Chef de Projets Tourisme

Direction d'Exploitation, Touristra Vacances, Paris - 25 villages vacances et Hôtels Club - France / Europe

Superviser l'ensemble des opérations du villages de vacances, incluant l'hébergement, la restauration et les activités de loisirs : Groupes de travail transverses, Analyse des budgets avec pistes d'amélioration, Visites sur site, Entretiens avec les directeurs Villages et les Equipes. .

Optimiser les procédures opérationnelles, réduisant les coûts de fonctionnement : Suivi et analyse des indices de performance, Sélection des fournisseurs, Négociation des contrats prestataires, Gestion des dépenses et ajustements stratégiques, Rédaction et analyse des debriefs opérationnels et identifier les pistes d'amélioration - *Budgets de production (480K), Analyse des besoins, Appel d'offre, Réduction du contrat maintenance Son et Lumière de 20%*

Gérer des Equipes (250 saisonniers), en assurant la formation et le développement professionnel : Recruter, former, motiver, suivre et assurer la montée en compétences des équipes - *Masse salariale animation (1000K) Grands séminaires annuels, Fiches de postes, Optimisation du temps de travail, Suivi administratif avec le service RH.*

Collaborer avec les Equipes de Marketing pour développer des campagnes attractives, augmenter la fréquentation et la satisfaction clients en assurant une communication optimale transverse interne et externe : Rédiger, contrôler, mettre à jour et coordonner la politique générale d'Entreprise, Coordonner et interconnecter les différentes compétences métiers et services - *Les Rencontres du Tourisme Social, 500 pax, supports print, pressbooks et Powerpoint de présentation. Etudes « Vers de nouvelles prestations » et « Colorisation et gammisation ».*

Concevoir, organiser et coordonner les activités de loisirs et d'animations pour les vacanciers : Mettre en œuvre des projets touristiques innovants pour des groupes et familles - *Festival Popul'Art sur l'île de Ré (gestion de projet, sélection des artistes, programmation, bilan financier), Rapports activités, Analyse et préconisations, Balade Découverte et Partage.*

Assurer la conformité des installations aux normes d'hygiène, de sécurité et de qualité. Veiller et adapter les procédures de travail selon les évolutions juridiques et administratives - *crise Covid, HACCP, « Saisons durables », Politique des intervenants.*

2005 - 2012 Délégué à l'International, Prodintour, Paris - Sicile, Sardaigne, Crète, Monténégro

Interface Siège / Hôtelier / Prestataires / Clients : Coordination des prestations avec l'hôtelier local - Négociation et application des contrats signés avec prestataires hôteliers, aériens, excursions et animation - Responsable de la comptabilité et du budget - Elaboration, mise en place de l'accueil des vacanciers, groupes, voyages d'Etudes et séminaires : *Comptes rendus, debriefs et pistes d'amélioration hebdomadaires.*

2006 - 2010, Intersaison - Chef de produits

Réalisation de devis pour appels d'offre collectives, groupes et comités d'entreprise - Réalisation, analyse et présentation des résultats de satisfaction - Enquête marketing.

2009 - 2011 Intersaison - Formateur F2/E2, ALT, IFETH Issambres - Klaxon Rouge Loctudy

Recrutement, formation et encadrement des stagiaires en formation Animation - Elaboration des programmes de formation - Suivi administratif et pédagogique - Participation à la mobilisation et à l'animation du réseau des partenaires

2003 - 2004 Chargé de réception - Assistant de Direction, Vacancier, Carry le Rouet

Gestion des arrivées, séjours et départs Optimisation des outils de Réception - Coordination des équipes des services du site - Suivi des dossiers de réservation et séminaire - Suivi de la prestation Bar - Mise en œuvre du suivi des stocks et de nouveaux produits : *Fiabilisation des données économiques et différenciation des CA annexes du bar. Etude sur les préconisations pour développer les potentialités du service bar.*

75017 Paris
ciceroclaude@hotmail.fr
06 64 14 79 81

HARD SKILLS

Management
Planification stratégique
Marketing et promotion
Analyse financière
Service clients
Gestion de projets
Connaissances des normes de sécurité

SOFT SKILLS

Polyvalence
Transversalité
Aisance orale et écrite
Sens de l'analyse
Rigueur et réactivité
Organisation

LANGUES

Italien C1
Anglais B1

INFORMATIQUE

Pack Office
Pack Adobe
Logiciels de Montage

FORMATIONS

2004
Responsable d'Etablissement Touristique
Afpa, Fréjus

1998

Maîtrise de Lettres,
Université de Strasbourg