

Curriculum Vitae – Erica TAYLOR

taylor_e_r@hotmail.com Tél. +33 6 37 35 10 44
15 La Roseraie, rue du Lyret, Chamonix, 74400, France.

Parcours professionnel

Directrice International, France, Suisse, Italie, Andorre et Autriche

Zenith Holidays, Chamonix, France

Novembre 2009 - à ce jour

- Membre de l'équipe de direction lors du lancement de cette nouvelle agence de voyages, organisatrice de séjours de vacances personnalisés.
- Responsable de la gestion quotidienne à distance, pour une équipe d'exploitation basée sur le terrain, assurant des services auprès d'environ 2000 clients par an.
- Responsable de la conception, de la livraison et du suivi constant de **la formation du personnel** et de la **formation continue** de rattrapage *in situ*.
- Conception et mise en œuvre d'un manuel de fonctionnement et de politiques exhaustifs concernant l'exploitation au quotidien par l'équipe, comprenant le personnel organisateur de voyages et celui employé dans les chalets.
- Responsable des achats, de l'élaboration et de la négociation des flux de recettes, des contrats commerciaux, et des contrats de travail (comprenant les prestataires de services supplémentaires internes et ceux basés au sein des hôtels), essentiellement en langue française.
- Responsable de la qualité de la prestation des services délivrés aux clients et gestionnaire des fournisseurs locaux.
- Responsable du respect par le personnel et les fournisseurs des modalités de services souscrites par nos clients.
- Implication continue dans tous les aspects de l'évolution de l'entreprise, depuis la gestion du site Web, jusqu'aux résultats financiers, en passant par la planification stratégique pour les saisons à venir.
- Responsable de la conception et de l'organisation des réservations de groupes d'entreprise au plus haut niveau et relations et négociation avec les divers prestataires de services.

Directrice de centre, Écoles de langues LAL

Allied House, London Road, Twickenham, Londres.

Juin 2015-Août 2015, 2016 et 2017

- Poste de gestion saisonnière d'une grande école internationale de langues enseignant à des élèves de 11 à 18 ans
- Responsable de la livraison du produit proposé par LAL, agréé par le British Council. Suivi continu du respect des normes attachés aux services fournis. **Enseignement de TEFL** à tous niveaux et tous âges, suivi des normes de qualité des services dispensés et suivi et **enseignement régulier en classe**
- Responsable du fonctionnement et de la gestion quotidienne de 35 personnes employées à plein-temps, en contrat saisonnier basé localement, à raison d'environ 150-300 élèves par semaine.
- Résultats : 90 % de satisfaction exprimée par les élèves.

Professeure d'anglais indépendante

Juin 2009 - à ce jour

- Outre de nombreux élèves encadrés à titre particulier, j'ai suivi des élèves de l'école privée NDL à Genève, La Petite Université à Chamonix ou encore auprès de la CCI d'Annecy, au cabinet d'expertise comptable SAREG à Chamonix, et chez Mont Blanc Immobilier à St Gervais.
- Responsabilité de la conception, de la prestation et de la mise en œuvre de cours d'anglais sur mesure aux apprenants/stagiaires de tous âges. Les cours abordaient tous les sujets, de l'Anglais des Affaires, à la préparation aux examens d'anglais deuxième langue pour tous les âges, à partir de 3 ans

Consultante en recrutement

Sodexo Prestige, Jeux du Commonwealth de Glasgow - Village des Athlètes

Juin 2014-Août 2014

- Responsable RH pour plus de 600 membres du personnel saisonnier, recrutés localement dans le cadre des procédures d'accréditation de personnel préalable à l'évènement, **formation sur site** et gestion de l'hébergement et des autres aspects logistiques inhérents à la gestion de l'ensemble du personnel.

Sodexo Prestige, Parc Olympique

Août 2012 - Septembre 2012

- Membre de l'équipe RH/recrutement lors des Jeux paralympiques de Londres en 2012.
- Responsable du contrôle et de la gestion du budget de personnel pour plus de 250 cuisiniers au sein du Parc olympique, dans plus de 20 restaurants différents

Directrice d'École, Exsportise Summer Schools

Oundle School, Oundle, Peterborough, Royaume-Uni

Juillet 2013 - Août 2013

- Poste à titre de suppléante, assurant la médiation entre Exsportise et l'École d'Oundle

Curriculum Vitae – Erica TAYLOR

taylor_e_r@hotmail.com Tél. +33 6 37 35 10 44
15 La Roseraie, rue du Lyret, Chamonix, 74400, France.

- Responsable de la gestion sous tous leurs aspects des stages d'été, ce qui comprenait notamment la prestation des services auprès de plus de 200 élèves par semaine, la gestion, **la formation et l'animation d'une équipe** d'enseignants en CDD, la liaison entre prestataires de service et entreprises employés localement, et la responsabilité de la conformité de chacun eu égard à tous les aspects des services proposés.
- 100 % de rétention du personnel, hausse des recettes par rapport à l'exercice précédent et amélioration des relations entre les principales parties prenantes.

Consultante en recrutement

Smart Hospitality, Olympic Hospitality Centre (<https://www.youtube.com/watch?v=B5wedoCFSkk>)

Juin 2012 - Août 2012

- Membre de l'équipe RH/Recrutement lors des Jeux olympiques de Londres de 2012, intervenant auprès de la division des clients les plus prestigieux de la zone VIP.
- Responsable de la mise à disposition de personnel, de la conformité et de **la formation** pendant les 3 semaines de l'évènement.
- Assistance aux divers aspects de la préparation des évènements, notamment : achats, normes RH, recrutement et formation de nouvelles recrues.

Direction générale d'Agence de voyages, France, Suisse, Andorre

TUI UK (Crystal, Thomson et First Choice Holidays) France et Suisse. Chamonix, France

Décembre 2006 - Septembre 2009

- Directrice de l'Agence de voyages (à l'étranger), au sein d'établissements hôteliers. Dans plus de 30 stations de ski (environ 180 pers.) et au bureau central de Chamonix (env. 50 pers.).
- Résultats : mise en place, livraison commerciale, contrôle et communication financière des opérations en France, Suisse et Autriche (hiver 2008/09 : CA d'environ 20 M. GBP et marge d'env. 5 M. GBP). Budgets du bureau (Charges d'exploitation d'env. 1,4 M. GBP) et budget de pré/post-acheminement des clients (avec un CA d'env. 2,3 M. GBP).
- Responsable de l'élaboration et de la **formation continue** des membres de l'équipe, de la planification de la relève et du recrutement opérationnel.
- Responsable de l'exécution et de la négociation des principaux contrats avec les établissements hôteliers et de leur élaboration et suivi, essentiellement en langue française.
- Responsable de la prestation des services, de la qualité et des normes de prestation de services, pour tous les produits, dans chaque pays.
- Responsable de la planification stratégique de la prestation de services, comprenant notamment la proposition de nouvelles idées ainsi que l'élaboration et l'amélioration des processus existants.

Directrice Logistique et Responsable service clients

TUI UK (Crystal, Thomson Holidays) France et Suisse. Chamonix, France

Septembre 2001 - Décembre 2006

- Responsable de la prestation des services fournis à tous les clients (100 000 pers.) (hiver 2005/06). C'est-à-dire environ 130 responsables dans les stations du ski et 5 responsables géographiques.
- Responsable de la planification et de la mise en œuvre **des cours de formation** (135 employés en hiver et plus de 30 en été), avant le début de chaque saison..

Responsable du recrutement - Division Évènements

Sodexho Prestige (Gardner Merchant) Alperton, Middlesex, Royaume-Uni

Mai 1999 - Septembre 2001

- Direction d'une équipe composée de consultants en recrutement, placée directement sous la responsabilité de divers Directeurs d'évènements.
- Responsable du recrutement, **de la formation**, du transport et du placement de personnel temporaire et permanent lors de prestigieux évènements et pour des clients prestigieux. Notamment : Salon floral de Chelsea (Flower Show), Royal Ascot, The Open Golf, Buckingham Palace Garden Parties, The Christmas Company et les salons aéronautiques de Farnborough et du Bourget.
- Responsable d'une masse salariale annuelle d'environ 2 millions de GBP.

Divers emplois dans l'hôtellerie en Suisse, France et Autriche

Crystal Holidays et Inghams Travel

Décembre 1994 - Avril 1999

- Expérience «*front line*» complète dans le secteur des Voyages, à la fois en saison estivale et en saison hivernale. Responsable de tous les aspects de l'expérience voyages des clients, au niveau de l'hôtel, du point d'arrivée jusqu'au départ.

Divers postes d'enseignante à durée déterminée entre les saisons d'été et d'hiver

Établissements scolaires dans l'Arrondissement d'Hounslow, Londres et dans le comté de l'Avon

Juin 1994 - Septembre 1998

Curriculum Vitae – Erica TAYLOR

taylor_e_r@hotmail.com Tél. +33 6 37 35 10 44
15 La Roseraie, rue du Lyret, Chamonix, 74400, France.

- Planification et élaboration de programmes dans le cadre des directives du programme scolaire national.
- Enseignement de plusieurs matières dans le cadre du programme scolaire : Éducation physique, Mathématiques, Éducation sociale, Éducation religieuse aux élèves de l'enseignement secondaire (11 à 18 ans).
- Ces fonctions exigeaient flexibilité, créativité et adaptabilité dans le cadre de divers environnements d'enseignement.

Formation

| | |
|--|-------------|
| Professeur qualifiée de TEFL (Enseignement de l'anglais - langue étrangère) | 2010 |
| I – 2 – i Académie d'enseignement en ligne | |
| PGCE (Diplôme britannique de troisième cycle permettant d'exercer la profession d'enseignant) | 1993 - 1994 |
| West London Institute of Higher Education (Brunel University) | |
| Enseignante du second degré qualifiée en Éducation physique et Éducation sociale | |
| BSc (Hons) en Sciences commerciales et Études sportives (Double diplôme) 2:2 | 1990 - 1993 |
| Roehampton Institute of Higher Education (Surrey University) | |
| 2 A Levels (équivalent au Baccalauréat français) - Français et Allemand, 8 GCSE - Notes A à C | 1983-1990 |
| Clevedon Community School | |

Renseignements complémentaires

Extrait de Casier Judiciaire (Bulletin no. 3) vierge, daté de juin 2017

Langue maternelle : anglais, Français : courant, Allemand : expression orale et pratique courante, à rafraichir, Espagnol : notions.

Permis de conduire avec tous ses points (formation de sensibilisation à la bonne conduite)

Titulaire de plusieurs brevets de premiers secours en montagne et de brevets de secourisme

Titulaire du «Brevet de premiers soins sur le lieu de travail», formation de 5 jours

Niveau 3 du « Brevet d'hygiène et de sécurité alimentaire, Personnel d'encadrement », Nov. 2013

Maîtrise de l'informatique : en particulier celle des logiciels de bureautique : Word, Excel et PowerPoint

Loisirs et centres d'intérêt

Monitrice de natation bénévole (en français) au club de natation de Chamonix

Organisatrice bénévole d'un évènement d'endurance de 3 jours en haute montagne «L'Ultra Trail du Mont Blanc»

Bénévole au sein du Club de hockey de Chamonix

Joueuse régulière au Club international de hockey de Genève

Pratique régulière du tennis, cyclisme, des pilates, de la marche, du ski et du snowboard

Intérêt pour l'art, la mode, le théâtre, la musique en direct, l'actualité et la confection de robes.

Goût pour les sports nautiques : titulaire du Certificat international de conducteur de bateaux de plaisance (*Day Skipper*, réservé à la navigation à la voile) et titulaire du permis bateau à moteur (embarcations jusqu'à 10 m.).

Nombreux voyages en Europe et Australie/Asie. Séjours en Amérique du Sud, centrale et en Chine.

Références - autres références disponibles sur demande

Dominique Chomerat – Sanglard Sport Chamonix, dominique@rentski.com, 06 09 59 81 10

Mark Cook – Directeur des Operations, LAL, mark.cook@lalschools.com +44 7879 492547

Katie Waddington – Directrice, Zenith Holidays, Katie@zenithholidays.co.uk, Tél. +44 7926 458671

Nicola Thomson – Directeur des opérations, Exportise, Aberdeen House, Heywards Heath, RH16 4NG