

# FRÉDÉRIC ARNAUD

## Head of Operations

43 ans - Permis de conduire

✉ contact@frederic-arnaud.net

☎ +33667908678

📍 31180 CastelmaurouFrance



### MOBILITE FRANCE & INTERNATIONALE

Polyvalent, dynamique, motivé et impliqué, j'ai le gout du challenge et des projets d'ampleur.

Diplomate et pédagogue, j'aime fédérer et faire naître des solutions.

J'ai occupé différents postes à responsabilités et d'encadrement mais également des fonctions supports groupe.

J'ai l'expérience de l'hôtellerie haut de gamme, des resorts de loisirs et de l'hôtellerie d'affaire.

J'ai eu l'occasion d'animer et mener à bien des projets d'envergure.

J'ai toujours su m'adapter, m'intégrer et fédérer, et ce parfois dans des contextes sociaux compliqués.

Dans le cadre de la poursuite de mon objectif de carrière, je suis intéressé par des postes polyvalents et enrichissants au sein d'entreprises ambitieuses pour porter avec elles des projets motivants.

## EXPÉRIENCES

### Head of Operations - Hospitality

Zucchetti France - Depuis janvier 2024



### Consultant/Formateur (Entrepreneur indépendant)

Frédéric ARNAUD - Depuis 2016 - Freelance - France

Création et développement d'une activité de conseil et d'accompagnement - Pilotage de projets en hôtellerie restauration :

- Projets IT (cahier des charges, choix de solutions PMS adaptées, conseil, paramétrage, installation, formation, Assistance et suivi).
- Restructuration / développement / optimisation des offres produits et services, montée en gamme, audit qualité/clients mystères, organisation, management, formations, gestion de stock, benchmarking, développement d'outils de gestion.

### Directeur Adjoint d'Exploitation en charge de la restauration

Hôtel Valmenière \*\*\* - 120 chambres - 50 salariés - 4.5 M€ (1.5 M€ F&B) - 2009 à 2015 - CDI - Fort-de-France - Martinique



- Hôtel La VALMENIERE : Hôtel d'affaires 3 étoiles de 120 chambres, avec salles de réunion, restaurant et bar - 50 salariés
- RH : Animation réunion DP / CE / CHSCT, Duty, Communication interne, Gestion de conflits, Re-négociation des 35h service cuisine et salle et redéfinition de l'organisation du travail, Animation des réunions de service, Recrutement, Évaluation des compétences, Entretiens annuels, Définition des besoins en formation, Accueil de nouveaux personnels ou stagiaires.
- MANAGEMENT : Conception, suivi et analyse de prévisionnels d'activités, d'outils de suivi de ratios et de statistiques, Veille concurrentielle, Yield management, Définition et adaptation de l'offre produits et services et de la politique Tarifaire, Élaboration des Budgets, Définition et suivi des investissements, Commercial, Marketing, Communication, Représentation externe.
- GESTION DES SERVICES : restaurant, bar, room-service, petits-déjeuners, cuisine, activité séminaires (banquets, cocktails, location de salle, commercial), de l'économat : 20 salariés permanents, CA 1,5M€. Redéfinition de l'offre restauration (cartes restaurant/room et séminaires/banquets/cocktails, politique tarifaire, jours et heures d'ouverture des points de ventes) : Augmentation des prix moyens (15%) et de la satisfaction client.
- QUALITE : Suivi de la qualité et de la satisfaction client, Contacts avec la clientèle, Certifications "Qualité Tourisme" et "Tourisme et Handicap".
- ENTRETIEN, MAINTENANCE & SECURITE : Suivi des interventions, Rénovations & travaux, Suivi des prestataires, Gestion des commandes de Matériels, Commission de sécurité. HYGIENE : Suivi HACCP, mises en conformités.
- AMELIORATIONS & OPTIMISATIONS DU PRODUIT : Rénovations et renouvellement des mobiliers et agencements des points de ventes restaurant et bar, Mise en place de la prise de commande numérique en salle, Réflexion sur l'équipement technologique des salles de réunions pour répondre aux besoins clients et aux contraintes d'organisation (Affichage dynamique, installations intégrées video-projection et sonorisation).
- MISSION GROUPE : RESPONSABLE DE PROJET (2012-2015) : Changement du PMS sur 10 hôtels (1000 chambres, 260 salariés), Élaboration du cahier des charges, prospection, choix du PMS, formation, réflexions et paramétrages, mise à jour des procédures, formation du personnel, déploiement, accompagnement, suivi et améliorations, relations avec le prestataire.
- MISSION GROUPE : RESPONSABLE QUALITE (2011-2012) : Certification ISO 9001 de l'hôtel Valmenière et ses services en Mars 2012, Élaboration et mise en place du SMQ, animation, formation, suivi, amélioration continue, audit, etc.

### Responsable Qualité Groupe

Karibea Hôtels - 10 hôtels - 260 salariés - 30-40 M€ CA - 2007 à 2009 - CDI - Sainte-Luce - Martinique



- Karibea Hôtels : 10 hôtels et résidences en Martinique et Guadeloupe.
- CRÉATION DE POSTE : Missions :
  - Audits Interne (Procédures, Plan Qualité Tourisme, HACCP).
  - Élaboration de procédures et méthodes.
  - Commission Achat Groupe : négociation fournisseurs, Mise en place d'un référencement produits/fournisseurs.
  - Veille Réglementaire, Métier et Technologique.
  - Reporting & Statistiques.

- Développement d'outils de gestion avancés sous Excel.

## Responsable Commercial

**Karibea Beach Resort Gosier \*\*\* - 270 chambres - 80 salariés - 2004 à 2007 - CDI - Gosier - Guadeloupe**



- Karibea Beach Resort: complexe 3 étoiles, l'Hôtel Clipper (90 chambres), l'Hôtel Salako (120 chambres) et la Résidence Prao (60 appartements), avec salles de réunion, restaurants, bar et base nautique - 80 employés.
- Développement du marché local Antilles-Guyane et US (Agences de voyages, Sociétés, Comités d'Entreprise, Clientèle Locale).
- Duty Manager.

## Responsable de Nuit

**Hôtel du Castellet \*\*\*\*\* - 2004 - CDD - Le Castellet - France**



- Hôtel du Castellet, hôtel Spa de luxe 5 étoiles, Relais Chateaux, Restaurant Gastronomique.
- Night Audit, Responsable de Nuit.

## Stage - Direction Marketing

**Karibea Hôtels - Septembre 2003 à mars 2004 - Stage - Gosier - Guadeloupe**



- Karibea Hôtels : 10 hôtels et résidences en Martinique et Guadeloupe.
- Statistiques, analyse des ventes hébergements, prospection des agences de voyages, CE et sites Internet de vente ; relations clientèle et TO, études tarifaires, suivi de campagnes diverses de publicité, événementiels, représentation sur salon,...

## Réceptionniste (Saison)

**VVF VILLAGES - Juin 2003 à août 2003 - CDD - Seignosse - France**



## Chef de Rang (Saison)

**Les Jardins de Bakéa - Juillet 2002 à août 2002 - CDD - Biriatoù - France**



Restaurant étoilé (1 Macaron Michelin)

## Stage - Direction Hébergement

**Hôtel Le Flamboyant \*\*\*\*\* - Décembre 2001 à avril 2002 - Stage - St Martin - Guadeloupe**



- Resort de 271 chambres
- Accueil et Réception, Administratif et Réservation, Facturation, Encaissements, contrôle et service Night-Auditing, Suivi Groupe, Back-office Hébergement (réalisation quotidienne des statistiques et analyses de ventes hébergement).

## Employé d'Accueil (Saison)

**Planète Obade Centre d'hébergement et de loisirs - Juillet 2001 à août 2001 - CDD - Rivières - France**

## Chef de Rang (2mois) / Chef de Partie (2mois)

**Hôtel Le Val Thorens \*\*\*\*\* - Décembre 2000 à avril 2001 - Stage - Val Thorens**



- Hôtel 4 étoiles au cœur de la station de ski de Val Thorens - 83 chambres et suites - 2 restaurants
- 2 mois en qualité de chef de rang, 2 mois en qualité de chef de partie (350 cvts/j).

## Équipier au Grill (Job Etudiant)

**Quick - Avril 1999 à juillet 1999 - CDI - Albi - France**



## FORMATIONS

### Licence (Management Hôtelier) et Bachelor (Manager en Hôtellerie internationale) - Bac+3

**VATEL - ECOLE INTERNATIONALE D'HÔTELLERIE ET DE MANAGEMENT**

2000 à 2003

Licence Professionnelle - Université de Perpignan Via Domitia

ACADEMIQUE : • Gestion • Marketing • Ressources humaines • Informatique • Economie d'entreprise • Culture professionnelle • Image de soi •

Hygiène et sécurité • Nutrition • Crus des vins • Découverte des entreprises • Environnement F&B

• Environnement hôtelier • Culture juridique • Économie touristique • Environnement économique • Actualités hôtelières • Communication orale •

Nutrition • Crus des vins du monde Pratique professionnelle • Introduction au contrôle de gestion • Fiscalité • Projet de carrière • Management

interculturel • Promotion de l'entreprise • Vins, bières et spiritueux • Géopolitique • Tourisimes et voyages • Négociation • Communication en anglais •

Communication en Espagnol

Formation pratiques et expérience managériale : en alternance dans les différents services de l'hôtel et des restaurants d'application.

Stages en Entreprises : 3 stages d'un total de 14 mois

### Informatique de Gestion

**IUT DE RODEZ**

1998 à 2000

# Baccalauréat Scientifique Spécialité Mathématiques

LYCÉE LAPÉROUSE D'ALBI (TARN)

1997 à 1998

## COMPÉTENCES

---

### Management

- Élaboration d'outils de reporting, d'analyse et de statistique
- Définition de Budget
- Yield Management
- Définition de politique tarifaire
- Commercial & Marketing

### Management Hôtelier

Gestion des Réservations et des taux de remplissage

### Management F&B

- Veiller au strict respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire (HACCP)
- Suivre la qualité des manifestations et Vérifier l'adéquation entre les prestations servies et commandées.
- Gestion des achats, de stocks

### Management d'Equipe

- Gestion de planning et organisation du travail dans le respect des ratios
- Organiser la formation du personnel
- Accompagnement, motivation et formation des équipes
- Animation de réunions
- Gestion de conflit
- Réunions des IRP

### PMS - Logiciels de Gestion

- Prise en main rapide
- Paramétrages avancés
- Suivi, Contrôles, et Corrections
- Formation des collaborateurs

### Gestion de projet

- Cahier des charges
- Plannification
- Suivi des objectifs
- Animation

### Gestion de la Qualité

- Élaboration de procédures et méthodes
- Analyse de dysfonctionnement
- Mise en place d'actions correctives et en évaluer les résultats
- Suivi de la Satisfaction
- Définition et réalisation d'audits internes
- Amélioration continue

### Outils Bureautiques

- Suite Microsoft Office
- EXCEL avancé (VBA)
- OpenOffice, LibreOffice, Suite Google Docs

### Matériels Informatiques

- Diagnostic et dépannage Réseau et Matériel (poste de travail, installations wifi, etc.)
- Administration Serveur

### Informatique - Web - Développement

- VBA, Script windows&Linux, Ruby&RoR, PHP, Javascript, NodeJS, ExpressJS, Bootstrap, langage SQL, MySQL PostgreSQL, Wordpress, etc.
- Référencements et SEO

### Langues

- Français
- Anglais
- Espagnol

## CENTRES D'INTÉRÊT

---

### Informatique & Nouvelles Technologies

Passionné, je me tiens informé des nouvelles technologies, je me documente et me forme régulièrement à divers outils informatiques et langages de programmation.

### Cinéma et Lecture

Comédies, Aventures, ... Films, Séries, ... pour des moments d'évasion, de détente.

### Sport

Les activités au grand air en générale (Natation, Surf, Voile, Snorkeling, Randonnée, Vélo, etc.), yoga.

### Voyages

Passion familiale pour le voyage, motivée par la découverte d'horizons différents et la rencontre d'autres cultures.