

Maryse BARRAILH  
Le Peydousset  
32 420 SIMORRE  
tél. : 05 62 65 36 48  
06 42 32 83 73

Née le 25/10/1956  
Mariée  
1 enfant

## EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

### DE MARS 2001 A CE JOUR :

- \* CREATION ET GESTION DE CHAMBRES D'HOTES DANS LE GERS
- \* CONSULTANTE TOURISME

Cours de management pour l'INFA à TOULOUSE  
dans le cadre d'une formation professionnelle afin d'obtenir le diplôme de RESAT  
(responsable d'une structure d'accueil touristique)

Stages de création de chambres d'hôtes

### D'AVRIL 2007 A AOUT 2007 : EUROGROUP VACANCES

#### Consultante

Conseils et suivi des services suivants

- service communication : création brochure, création mailing, marketing direct, pub, relations agence de presse, signalétique
- service propriétaires : gestion des occupations, mise en place d'une bourse d'échanges, d'un site web dédié
- service e-commerce : optimisation des ventes faites sur le net
- service ventes directes : restructuration du call center (embauche, formation du personnel sur les techniques de vente par téléphone, incentives, mise en place de nouvelles grilles de salaires)
- service produit : tarification, offres de prix, recherche nouveaux produits et nouveaux concepts.

## **DE MAI 1999 A AVRIL 2001 : M.G.M. (MAURICE GIRAUD MONTAGNE)**

### **Directeur des exploitations et Directeur commercial**

10 résidences classées 4 étoiles/1000 appartements à la montagne

Création de la branche tourisme de M.G.M.

- Mise en place à Lyon d'un Call Center, chargé des réservations émises par les professionnels du tourisme (Tour opérateurs, Comités d'entreprise, Centrales de réservation des offices de tourisme), par la clientèle directe, et par les propriétaires (occupations et échanges). Formation du personnel sur les techniques de vente par téléphone.
- Choix et mise en place du système téléphonique et informatique
- Gestion de l'outil informatique
- Embauche, formation et suivi du personnel des résidences (100 personnes en saison).
- Etablissement des grilles de prix de ventes, programmes de commercialisation, et commercialisation (68 MF réalisés en 2000/2001).
- Suivi de l'entretien des résidences, propositions d'investissement, gestion des budgets, sécurité, assurances et encaissements.

## **DE MAI 1982 A AVRIL 1999 : PIERRE ET VACANCES**

### **De Novembre 97 à Avril 99 : Directeur des ventes directes**

(ventes aux particuliers, ventes aux agences de voyages, ventes aux comités d'entreprise et ventes sur sites)

Encadrement de 60 personnes

CA réalisé en 98 : 265 MF

- Création d'un Call Center :
- (Organigramme, définition des tâches, effectifs, outils, recrutement, et motivation des équipes, suivi et encadrement du personnel)
- Création d'un service formation au sein du Call Center:
- ( apprentissage des techniques de ventes par téléphone : décroché, découverte du client, proposition, comment transformer les demandes d'informations en prise d'option, raccroché)
- Gestion des débordements et analyse des statistiques
- Elaboration du plan d'actions commerciales et optimisation du CA
- Gestion des litiges

*Membre de jurys, lors des examens de fin d'année des écoles de commerce*

### **De Novembre 95 à Novembre 97 : Directeur des ventes sur sites**

Mise en place de points de ventes pour les clients individuels, sur tous les sites Pierre et Vacances (formation du personnel de réception sur les techniques de Ventes par téléphone et en face à face, le produit et l'informatique).

**De Novembre 93 à Novembre 95 : Directeur des ventes Rhône/Alpes**

3 agences à Lyon, aux Arcs et à Avoriaz  
Encadrement de 10 personnes

**De Mai 92 à Novembre 93 : Responsable du Service Accueil Propriétaires**

Création au siège d'un service Accueil Propriétaires, afin d'améliorer  
la communication entre les différents services du Groupe et ses 8000 propriétaires.

**D'Avril 84 à Mai 92 : Directeur d'exploitation**

Sur les sites d' Avoriaz, Chamonix, Saint Gervais, L'Alpe d'Huez et de Villard de Lans.  
A Chamonix : 500 appartements  
6 copropriétés  
1 union de Syndicats de copropriétés  
Budget de fonctionnement : 750 KF  
Management d'une équipe de 30 personnes

**De Mai 82 à Avril 84 : Responsable de planning**

(résidences mer et montagne)

**FORMATION**

BAC A4

Langues parlées : ANGLAIS ET ITALIEN

STAGES DE FORMATION :

- FORMATION DE FORMATEUR
- MARKETING TELEPHONIQUE
- GESTION DES LITIGES
- GESTION DU TEMPS
- GESTION DU PERSONNEL
- COMMENT ELABORER UN PLAN D' ACTIONS COMMERCIALES
- MISSION ACCUEIL

STAGE DE CREATEUR D'ENTREPRISE de 320H à AUCH - BOUTIQUE DE GESTION ARTE

**INTERETS**

Ski et natation

Lecture, arts plastiques, cuisine et décoration

Les voyages

Les défis