



+ 33 (0)637545548



pauline.normand56@gmail.com



in/pauline-normand



Permis B

Compétences

- Management & coordination opérationnelle
- Supervision d'exploitation réglementée
- Relation client & gestion des litiges
- Conformité réglementaire
- Gestion des plannings
- Animation commerciale & fidélisation

Outils

- Word / Excel / Powerpoint
- Skello / Kelio / Odoo
- OCM
- Canva
- Lightspeed
- Shopify / Hubspot
- Réseaux sociaux

Soft Skills

- Organisation & autonomie
- Sens du contact
- Esprit d'équipe
- Rigueur & respect des délais
- Adaptabilité
- Gestion des priorités

FORMATIONS

2019 - MASTER 1 MARKETING & COMMUNICATION GLOBALE - ISCOM

SEPT. - DÉC. 2017 - TRIMESTRE EN AFRIQUE DU SUD

2017 - LICENCE INFORMATION & COMMUNICATION - UCO

2014 - BACCALAUREAT GÉNÉRAL EN SCIENCES ÉCONOMIQUES & SOCIALES

Pauline Normand

MEMBRE DU COMITÉ DE DIRECTION

Professionnelle polyvalente avec une forte culture du service client, j'ai évolué dans des environnements exigeants. Mon expérience en casino m'a permis de développer une expertise en gestion opérationnelle, relation client, conformité réglementaire et supervision d'exploitation. Rigoureuse et orientée résultats, j'allie sens du service et leadership terrain pour garantir une expérience client optimale.

EXPÉRIENCES

MEMBRE DU COMITÉ DE DIRECTION - CASINO CIRCUS DE CARNAC

Déc. 2023 à Nov. 2025

Participation à la gestion globale de l'exploitation en lien direct avec la Direction. Accompagnement des équipes, organisation du travail, élaboration et suivi des plannings et des priorités opérationnelles. Supervision opérationnelle de la salle et respect des procédures internes et du cadre réglementaire. Contribution à la qualité du service et au développement de la clientèle. Intervention sur des problématiques techniques liées à l'exploitation. Suivi réglementaire TRACFIN et de la conformité des clients.

CHARGÉE DE DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL & MARKETING TERRAIN - CASINO CIRCUS DE CARNAC

Févr. 2022 à Mars 2025

Mise en œuvre d'actions commerciales et marketing terrain visant à développer la fréquentation client. Gestion du site internet et des campagnes SMS/e-mail. Organisation d'opérations commerciales d'envergure (anniversaires...) et d'animations régulières. Gestion et suivi du budget marketing. Analyse des performances et reporting auprès de la Direction.

ASSISTANTE CLIENTÈLE & TECHNICIENNE MACHINES À SOUS - CASINO CIRCUS DE CARNAC

Juil. 2021 à Nov. 2023

Accueil, conseil et suivi des clients. Propositions de solutions adaptées et fidélisation de la clientèle dans un environnement terrain exigeant. Entretien du parc de machines à sous, relève des compteurs, identification des dysfonctionnements et réparation des pannes.

ASSISTANTE EN COMMUNICATION - COLLECTIVITÉ TERRITORIALE (VANNES)

Févr. à Juil. 2019

Création de supports de communication print et digitaux. Gestion des réseaux sociaux et du site internet de la ville via le back-office. Appui à l'organisation et à la communication d'événements culturels d'envergure (Salon du Livre, Jazz en Ville : + de 25 000 visiteurs).

AUTRES EXPÉRIENCES

■ **CHEF DE RANG - CRÊPERIE & BISTRO :** Accueil et service client, prise de commandes, gestion des encaissements et mise en place de la salle. Respect des standards de qualité et des procédures de service.

■ **MISSION HUMANITAIRE - CAMBODGE :** Initiation à l'anglais auprès d'enfants.

■ **CONSEILLÈRE DE VENTE - TEXTILE & ARTS DE LA TABLE :** Accueil et conseil personnalisé auprès de la clientèle afin d'orienter les achats et développer les ventes. Gestion des encaissements, des commandes et suivi des stocks. Mise en valeur des produits et optimisation de l'espace de vente (merchandising).

■ **HÔTESSE DE CAISSE - ROLAND-GARROS :** Accueil d'une clientèle internationale et gestion des encaissements dans un environnement à forte affluence, en garantissant fluidité du service et satisfaction client.

LANGUES

Français

Langue maternelle

Anglais

B2

Espagnol

B1

Italien

Notions

Chinois

Notions