

Sophie LARROZE-LAUGA

CONSULTANTE MARKETING & COMMERCIAL

Pour en savoir plus, consultez mon CV en ligne : www.doyoubuzz.com/sophie-larroze-lauga



49 ans | Permis | Tarbes (65)

Marketing & communication digitale

Commercial

Hôtellerie - Restauration

Hébergement | Tourisme

Contact

✉ sophielarrozelauga@gmail.com

☎ 0665268631

📍 8 rue latil
65000 Tarbes, France

Présentation

15 années passées dans l'hôtellerie & la restauration dans un contexte fortement concurrentiel, au service d'une clientèle internationale, me permettent aujourd'hui de mettre à votre disposition mes compétences. Mon écoute attentive de votre problématique, la prise en compte de vos atouts et de vos contraintes va nous permettre d'établir ensemble un diagnostic et de vous donner les clés du succès de votre activité.

En adaptant les outils destinés à augmenter votre notoriété et votre chiffre d'affaires, en vous déléguant la maîtrise de ces pratiques dans un possible processus de transmission, vos démarches de prospection, de fidélisation et de conquête de clients gagneront en efficacité. C'est dans la personnalisation des processus déjà connus, dans l'innovation ou la découverte de pistes spécifiques que votre entreprise trouvera ses propres axes de croissance. Vous pouvez compter sur mon sens de la communication, ma rigueur et mon engagement pour en faire les gages de votre réussite.

AUDIT - CONSEIL - PERFORMANCE

Expériences

Consultante marketing et commercial

PYRAMIDE MARKETING

Depuis février 2017

- Conseil et Accompagnement sur le positionnement de gîtes et d'hôtels
- Commercialisation sur Internet
- Formation auprès des Offices de Tourisme et d'entreprises



Responsable marketing

GRUPE HOTELIER - 15 M€

Lourdes (France) | Mai 2000 à janvier 2017

- STRATEGIE DE MARQUE
Création d'une marque Corporate pour fédérer la communication des 7 hôtels existants – Développement d'un concept publicitaire en partenariat avec l'agence de communication. Déclinaison de la charte graphique. Extension de la marque à la dernière acquisition d'hôtel du groupe.
Repositionnement des établissements sur une large gamme de l'hôtellerie économique à l'hôtellerie 4-5 étoiles.
Rédaction des briefings et copy strat pour la réalisation des films publicitaires-Tv-, vidéos et supports audio - radios-
- DISTRIBUTION
Commercialisation des hôtels et restaurants :
- Mise en ligne des établissements sur les sites de voyageurs en ligne - OTA-, sélection de sites partenaires et mise en place de la distribution, négociations et signatures des contrats, création de packages et offres commerciales.
- Missions de prospections en Asie: Hong Kong, Singapour, Philippines, Indonésie.
- DIRECTRICE DE PROJETS :
- CRM (Customer Relationship Management); Elaboration du cahier des charges de l'outil de gestion de la relation clients, synthèse des offres, animation et compte rendu de réunions, mise en place.
- Logiciel de réservation en ligne & Outil de revenu management & Outil de veille (Fastbooking, Availpro); Rédaction du cahier des charges, sélection de l'offre, mise en place.
- Site internet du groupe, en 4 langues (Rédaction, suivi technique et administratif, rédaction, ergonomie, respect de la charte ...)
- COMMUNICATION B2B et B2C :
- Animation des réseaux sociaux sur les différents profils du groupe.
- Réalisation des supports commerciaux (salons, prospections, brochures,...)
- Enseignes et signalétiques internes et externes. Panneaux publicitaires.
- Newsletters : Campagne d'E-mailing vers les 5000 clients professionnels et 40000 clients individuels.
- Accompagnement et direction des intervenants extérieurs, graphistes, photographes, réalisateurs, enseignants etc...
- Responsable Presse & Partenariats: Tv, Magazines, Radios, Web, Réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, Google +); Rédaction des communiqués.



Compétences

Webmarketing

- Mesure des performances : Google Analytics, Google adwords.
- Recherche et mise en place de solutions pour placer les hôtels en première place sur les sites de comparateurs d'hôtels.
- Mise en place de widgets, outils applicatifs destinés à augmenter les taux de conversion.
- Bannières et publicités en ligne.
- Référencement en géolocalisation - Google map.

Etudes sur le Tourisme & l'Hôtellerie

- Benchmark & Etudes de concurrence : rapports sur le positionnement, prix; étude en amont sur le lancement d'offres commerciales.
- Etude de marché quantitative (400 personnes interrogées, élaboration du questionnaire, dépouillement, synthèse); cette étude a débouché sur la création de la marque (son nom, la charte, la promesse marketing, ses déclinaisons publicitaires, sa diffusion en interne).
- Etude sur l'impact de l'image de la Marque (50 questionnaires) : Entretiens semi-directifs avec des professionnels du tourisme sur l'image de la marque.
- Veille et Synthèse des notes touristiques et études sur l'hôtellerie.
- Relation avec les partenaires institutionnels : offices de tourisme, cluster (Atout France).

Gestion financière

- Maîtrise du budget 200000€.
- Responsable du chiffre d'affaires internet des hôtels 2 Millions€.

Management de projets

- Logiciel de Gestion de la relation clients.
- Solution de réservation en ligne avec options étendue aux outils de gestion de veille concurrentielle et de gestion de prix.
- Réalisation de plusieurs sites web du groupe.

Suivi Qualité

- Suivi de la satisfaction client via des questionnaires internes (brasseries et hôtels).

- MANAGEMENT
 - Création et animation de Comité Marketing Opérationnel pour piloter les projets internes.
 - Management transversal d'équipes: directeurs établissement et chefs de service.
 - Service interne 2 personnes.

Responsable Relations Commerciales

Hotel La Solitude

Avril 1998 à avril 2000

- Animation du réseau professionnel, tours opérateurs et agences de voyages.
- Création et rédaction d'un journal en 3 langues en B2B.
- Réalisation de sites internet pour 3 hôtels : rédaction, photos etc...
- Formation et encadrement du service administratif (2 personnes).

Assistante de direction

Maison de retraite (65)

Septembre 1995 à mars 1998

- Secrétariat administratif.
- Gestion résidents : relations avec la famille, gestion comptable.
- Montage de dossiers de prise en charge d'aide sociale.

Assistante commerciale

Presse hebdomadaire (65)

1994 à 1995

- Relance clients, phoning.
- Suivi statistique des ventes, gestion administrative.
- Salons.

Formations

MASTERE

Ecole Supérieure de Commerce (Pau)

Mars 2004 à juin 2006

Mastère en Hautes Etudes Commerciales et Financières - Formation en alternance

DEA Sociologie

Université Toulouse- Jean Jaurès

1986 à 1992

Langues

Anglais: courant - Espagnol : correct- Allemand : notions- Italien : notions

- Suivi de la E-reputation - Réponses aux clients.

Informatique

- Très bonne maîtrise Pack Office, Photoshop.

Loisirs

Voyages

- Voyages itinérants : Usa, Chili, Népal, Pérou, Costa Rica, Mexique, Tanzanie Europe..

Sport

- Randonnées en montagne
- Ski

Lectures

- Romans, Presse, Essais