



CLÉMENCE LEROY

Permis B - Véhiculée

Chargée de mission
tourisme

Management et communication

CONTACT

06.45.52.14.00
leroy.clemence.ml@gmail.com
49 Avenue Emile Zola
Res. Le Manoir Bat. B Appt. 33
59800 Lille

COMPÉTENCES TECHNIQUES

Anglais courant (professionnel)
Italien courant (en voyages)
Médiation et animation
Gestion de projet en équipe
Audit qualité
Community management
Maîtrise des outils bureautiques
Analyse satisfaction clientèle
PSC1

CENTRES D'INTÉRÊT

Vie associative
Cinéma : ciné-club, radio
Randonnées en Europe
Patrimoine culturel régional
Cours de théâtre en associatif
Pratique de la batterie en solo
Chine et brocante



EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

2019 - 9 mois

CHARGÉE DE MISSION TOURISME FLUVIAL

Voies Navigables de France, SVDE cellule Aménagement Tourisme - Lille

Promotion du savoir-faire de VNF. Développement du nautisme et du vélo sur le domaine fluvial du bassin NPDC en partenariat avec les collectivités. Déplacements fréquents. Rencontre des professionnels du nautisme pour identifier les besoins et créer un réseau partenarial de travail. Mise en place d'une stratégie pour développer l'activité. Animation d'un stand au Salon nautique de Gand "Belgian Boat Show".

→ Supervision d'un programme événementiel d'animations nautiques "Les Amuse Deûle"

2018 - 8 mois

AGENT D'ACCUEIL / BILLETTERIE | MÉTROPOLÉ EUROPÉENNE DE LILLE

Musée de Plein Air - Espace naturel métropolitain, Villeneuve d'Ascq

Accueil, information du public et promotion des espaces naturels. Gestion caisse, téléphone, e-mails et réservations de groupe. Etude de statistiques. Création de supports de visites et de flyers pour les ateliers familiaux et les animations ALSH. Community manager du Facebook (+2 100 fans) et de l'événement Fête de la Sorcière.

→ Agent billetterie au weekend Fête de la Sorcière (31 000 visiteurs en 2018)

2017 - 4 mois

CHARGÉE DE PERMANENCE | DIRECTION DES PROJETS, MAIRIE DE LILLE

Avant-Goût de la Cuisine Commune, projet européen - Lille Fives

Pilotage du site en autonomie. Accueil des usagers et visiteurs. Gestion du planning et du matériel. Encadrement des animations. Favoriser la convivialité et la mixité sociale. Identification des associations ou personnes ressources afin de nourrir le réseau. Participation aux réunions de COPIL avec l'ensemble des partenaires.

→ Création et administration intégrale de la page Facebook.

Entre 2016 et 2017 - 18 mois

RÉCEPTIONNISTE, CHARGÉE DE COMMUNICATION

Altia Hôtel Restaurant ** - Neuville-en-Ferrain**

Hôtel Restaurant Bulles By Forgeron * - Seclin**

Création de supports de communication visuelle et brochures commerciales. Rédaction d'un Room Directory, d'un dossier de presse et de contenus commerciaux. Gestion de l'E-réputation. Audit classement 3 et 4 étoiles. Gestion de projets événementiels. Renfort régulier en Réception les weekends et vacances. Analyse de la satisfaction clientèle.

→ Pilotage des différents prestataires pour un nouveau site de réservations.

Depuis 2016

RÉDACTRICE, REPORTER ET CHRONIQUEUSE | BÉNÉVOLAT

Association Le Quotidien du Cinéma - Lille

Interview d'équipes de tournage. Radio en direct. Rédaction de critiques sur le site.

2015 - 2 mois

CHARGÉE DES PARTENARIATS JUNIOR

Palais des Beaux Arts - Lille

Assistance au Service des Publics pour l'exposition *Joie de Vivre*. Communication marketing chez les partenaires touristiques et associatifs. Rédaction de contenus pour les outils de communication. Veille de partenaires potentiels et suivi des accords.

→ Médiation et animation du projet AG2R la Mondiale autour de l'intergénérationnel.

Entre 2013 et 2015 - 4 mois

CONSEILLÈRE EN SÉJOURS EN OFFICE DE TOURISME

Le Crotoy - St Valery-sur-Somme - Cayeux-sur-Mer

Accueil convivial. Prise en charge des visiteurs. Ecoute active, comprendre les besoins et répondre aux attentes des visiteurs. Présentation des activités et des hébergements. Gestion des courriers, e-mails et des appels. Réservations des promenades en Baie.

→ Préparation à l'audit Qualité Tourisme pour le grand Office Baie de Somme Sud.



FORMATION

Master 2 Management de projets touristiques, en apprentissage

Université Lille 3

Obtenu mention Très Bien. Gestion de projets culturels, événementiels et touristiques.

Licence 3 Langues étrangères appliquées, anglais, italien

Université Lille 3

Hypokhâgne Khâgne, classe prépa. littéraire, spécialité italien

Lycée d'Etat Louis-Thuillier Amiens