



***** **

12/10/1982 (41 ans)
Permis B

* ** * ** * ** * ** * ** * ** * ** * ** * ** * ** * ** * **

Quincy (59553)

.**@*****.***

télé-conseillère, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- janv. 2008 / sept. 2013** **télé-conseillère**
Air France KLM
*de fidélité aérien Air France KLM afin de gérer les réservations de billets d'avion, les régularisations de vols en back office, les litiges. Mission de formatrice pour le programme Flying Blue (formation théorique, suivi sur le terrain avec doubles écoutes et débriefings.)
Vérificatrice pour le programme Alico afin de valider les accords obtenus par les conseillers en fonction de critères définis par le code des assurances et mutuelles.*
- mai 2007 / août 2007** **secrétaire commerciale italien**
Madeco
afin de gérer les commandes clients, les appels téléphoniques et réclamations, les activités des commerciaux, les traductions de documents techniques en Italien, le transport, les litiges et retours de marchandises, les devis d'implantation en magasins.
- janv. 2004 / mai 2006** **secrétaire commerciale**
INDELEC
de gérer les relations avec la clientèle, les devis, la facturation, les appels téléphoniques, les rapports de vérifications, contrats et commandes.
- nov. 2003 / déc. 2003** **intérimaire**
INOPLAST
documents nécessaires à l'obtention de la norme ISO.
- août 2003 / oct. 2003** **qu'agent d'accueil**
ASSEDIC de Denain
- juin 2003 / juin 2003** **Intérimaire**
TOYOTA LOGISTICS
véhicules vers l'Italie.

DIPLOMES ET FORMATIONS

- sept. 2001 / juin 2003** **BTS Assistante de Direction** - BAC+2
lycée Wallon de Valenciennes
- sept. 2000 / juin 2001** **Hypokhâgne**
lycée Châtelet de Douai
- / juin 2000** **Baccalauréat littéraire** - BAC
lycée Louis Pasteur de Somain

COMPETENCES

AMADEUS, ACCESS, EXCEL, POWERPOINT, WORD

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Espagnol	Elémentaire
Italien	Courant
Français	

CENTRES D'INTERETS

Volley-ball, Lecture, puzzles, mots croisés et Sudoku