



***** *****

Vie maritale - 1 enfant

* ** * *****

Rosny-sous-Bois (93110)

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

EXPERT EN GESTION ET RELATIONS CLIENTELES SPECIALISTE EN TOURISME / TRANSPORT AERIEN

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- / **CHARGE DE MISSION EVENEMENTIEL**
ULYSS PRESS COM
*Agence de relations publiques sportives - - Suresnes (3 ans)
Gestion complète de la relation clientèle entreprises
Tournoi des VI Nations, Roland Garros, Football*
- CHARGE APPROVISIONNEMENT ACHATS ET ASSISTANT
CLIENTELE - GEOPOST POUR AIR FRANCE - Orly (2 ans)
-Traitement sur SAP des commandes de matériel publicitaires
pour les aéroports. SAV multicanal des commandes*
- / **ASSISTANT TECHNIQUE ET COMMERCIAL**
TUI Service groupes - Montreuil
*-Suivi technique des dossiers (convocations, roomings)
-Modification de contrats et gestion des allotements*
- / **CHARGE DE RELATIONS CLIENTELES**
Société SEPT
*-Analyse de conformité des demandes, vérification des
justificatifs obtenus et évaluation des indemnisations
-Permanence téléphonique*
- / **COORDINATEUR / REFERENT COMPTE CLIENTS**
GROUPE RELAYTION / SEPT- Rueil Malmaison
*Prestataire de services pour des compagnies aériennes dans le
traitement des réclamations (indemnisations retards de vols et
sinistres bagages)
-Suivi et répartition de l'activité, reporting
-Traitement de dossiers complexes, juridiques et réseaux sociaux
-Rédaction de procédures, formation et accompagnement
-Participation aux axes d'améliorations et support au
développement d'un nouvel outil CRM*
- / **GESTIONNAIRE DE CONTRATS**
GROUPE PRO BTP -Service Prévoyance (Noisy le Grand)
*Traitement des déclarations d'arrêts de travail : vérification
d'éligibilité des demandes et calcul des prestations à verser à
partir des bulletins de salaire et indemnités journalières de la
Sécurité Sociale
-Service Gestion du Particulier (Paris) :
Mise à jour des données des adhérents et des contrats de santé ;
paiement d'actes de frais médicaux
Accueil téléphonique : Suivi de dossiers, conseils et prise de RDV
commerciaux*

DIPLOMES ET FORMATIONS

- / juin 2006 **Certificat Supérieur de Tourisme Opérationnel; Formation diplômante de
10 mois; DESS Management des Activités Physiques et Sportives - BAC+3**
Institut Européen de Formation au Tourisme - Paris; Nice

/

COMPETENCES

SAP, Pack office

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Professionnel

Espagnol Elémentaire

Français

CENTRES D'INTERETS

sport, Tennis, Football, Rugby, Handball, voyages à travers le monde, concerts