



***** *****

29/07/1988 (35 ans)

* ***** *****

Saint-Saulve (59880)

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

Directeur de site, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

nov. 2022 /

Directeur de site

Vacancéole voyages, Les Déserts, Auvergne-Rhône- Alpes

- Participer à la mise en place de budget .
- Réaliser le suivi administratif de sa résidence .
- Recruter le personnel affecter à la résidence .
- Accompagner et former les nouveaux salariés .
- S'assurer de bien être et confort client .
- Développer et favoriser des partenariats .
- Développer et optimiser le CA vente sur place

avr. 2022 / sept. 2022

Chef de centre

FRAM, Arzon, Bretagne

- Rôle relationnel avec le client : accueil et relation publiques, assurer la satisfaction des vacanciers , présentation planification et personnalisation de la relation client .
- Rôle relationnel avec l'hôtelier: négociation avec la direction, analyses des résultats qualitatifs hebdomadaires et mise en place des actions correctives .
- Suivi qualitatif: adéquation du produit proposé avec l'hôtelier et le descriptif de la brochure , veille à la qualité des prestations hôtelières , assurer le suivi des requests clients , garant de cahier de charges FRAMISSIMA .
- Interactivité/ multimédia: mise en avant du produit , animation de la page FB, suivi des commentaires sur les sites de notations et feedback auprès du service hôtellerie , contrôle du descriptif produit sur le site fram.fr et feedback auprès du siège, mise en avant des produits fram .
- Rôle administratif :protocole des transactions , gestion des dossiers assurances , accompagnement et encadrement des clients et bilan mensuel .

janv. 2022 / mars 2022

Assistant secrétaire médicale

Biopath Valenciennes, Valenciennes , Haut-de-France

- Aide dans le domaine secrétariat médical , création de dossier patients et enregistrement systématique de dossier lors de l'opération détection de SARS-COV2 au centre dépistage .

juin 2019 / juin 2020

Client service representative

Meeting point Tunisia, Djerba, Tunisie

- Accueillir les touriste et les renseigner sur l'offre touristique local .
- Suivre le déroulement du séjour et garantir le conformité par rapport au contrat et au brochure .
- Vendre des prestations complémentaires (excursions, circuits, activités, billet d'avion, hébergement...)

nov. 2017 / avr. 2019

Directeur d'agence de voyage

Tisavar Travel, Djerba , Tunisie

- Suivi des des budgets et des contrats et assurer les relations entre les clients et hôteliers .
- Encadrer les conseillers clients et gérer les plannings du personnel .
- Etablir les budgets publicitaires et de communications avec l'organisation des opérations commerciales .

juin 2013 / oct. 2017

Guide Touristique

Zénith Travel, Djerba , Tunisie

- Organiser des parcours , des visites et des itinéraires touristiques .
- Accueillir les touristes à leur arrivée sur les lieux de visites .

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2010 / juin 2013 **licence appliquée en gestion des techniques** - BAC+3
Institut de hautes études touristiques de Sidi Dhrif, Carthage Tunisie

COMPETENCES

AS400, Microsoft office

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Allemand

Français

Arabe Académique

CENTRES D'INTERETS

Vélo, natation, lecture, pêche