



\*\*\*\*\*

Permis B

\* \*\*\*\*\*

Vitry-sur-Seine (94400)

\*\*\*\*\*

\*\*\*.\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

## Agent de comptoir/ Agent d'escale

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

/

#### Technicien régulation planning

Transavia France /OCA - Orly- Orly

*Réguler les aléas en temps réel (les absences, maladies, retards)*

*O Elaborer les plannings des PN en affectant les rotations équipage*

*dans le respect des, différentes règles en vigueur*

*(réglementation + accords d'entreprise), et des objectifs*

*, à qualitatifs (équilibre heures, découchés, etc...) Contrôler en continu la*

*conformité réglementaire des plannings*

*en cours de création -Publier les plannings dans le respect des délais impartis*

*Adaptation rapide à différents interlocuteurs et différentes*

*situations( PNT, PNC, FORMATEURS, PRESTATAIRES et AGENTS)*

/

#### Agent de comptoir/ Agent d'escale

OCA - Orly

*Vente de billets d'avion, réservation d'hôtel*

*Encaissements d'excédents bagages*

*Réception des réclamations en prenant connaissance du*

*problème et en cherchant à le résoudre à l'amiable, évitant ainsi que le client soit insatisfait du service*

*Forte autonomie grâce à la connaissance approfondie des procédures de l'entreprise*

*Capacité à identifier les difficultés et à prendre des décisions individuellement ou par consensus*

*Tenue du comptoir en accueillant les clients et en écoutant leurs demandes, répondant ainsi à leurs attentes de façon cordiale*

*Prise en charge du service après-vente en fournissant une assistance au client en cas de besoin, assurant ainsi sa satisfaction tout au long de son contrat*

*Accueil de la clientèle par téléphone et en personne pour répondre à ses questions et la renseigner sur les différentes prestations*

*Authentification des billets et de la monnaie et signalement de toute tentative de fraude.*

*Proposition d'offres spéciales et de services complémentaires pouvant valoriser les comptes client.*

*Enregistrer, embarquer, assister les passagers*

### DIPLOMES ET FORMATIONS

/

**Niveau DEUG sciences politiques - BAC+2**

Université Paris 8 - Paris

### COMPETENCES

AMADEUS

### COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

