



***** *

Nationalité Marocaine
Mariée
Permis B

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

Coach Qualité Émission/Réception, Senior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- janv. 2021 /** **Coach Qualité Émission/Réception**
Solution 30 Casablanca
** Faire des écoutes pour évaluer la prestation des chargés de clientèle.*
** Maintenir et veiller au respect de la qualité des appels sur le plateau tout en respectant le référentiel qualité au sein de la société.*
** Assurer la montée en compétence des télé-conseillers (Briefing et débriefing, pour les verbatims et discours non conformes).*
- janv. 2020 / janv. 2021** **Téléconseillère**
Majorel - Zalando Mohammedia, Maroc
** Aider et soutenir les clients, donner des conseils et répondre aux diverses demandes des clients, y compris les demandes de paiement, le processus de commande, le processus de retour et les questions générales.*
** Trouvez une solution même dans les cas difficiles.*
- janv. 2020 / oct. 2020** **Responsable département Tourisme**
TRIOMPHE TRAVEL RABAT Casablanca
** Tâches réalisées: Etablir les contrats de collaborations avec les fournisseurs. Traitement des réservations des clients de la prise de la commande jusqu'à*
** Finalisation du dossier et règlement.*
** Préparation des packages voyages organisés au Maroc et à l'étranger*
- oct. 2018 / déc. 2019** **Responsable département Tourisme**
STRIT VOYAGES Casablanca
** Tâches réalisées: Gestion du département commercial : Contracting, réservation des voyages à la carte et des voyages organisés,*
** Prise de contact avec les fournisseurs, organisation des teams buildings .*
- nov. 2016 / sept. 2018** **Office manager Pleinciel**
PLEIN CIEL VOYAGES Casablanca
** Tâches réalisées: Gérer les réservations des clients, préparer la production été voyages organisés, négociations des tarifs groupes avec les*
fournisseurs aériens et terrestres, préparer les ouvertures des comptes avec les nouveaux fournisseurs,
** Suivi avec des clients corporates, gestions des réclamations.*
- nov. 2014 / oct. 2016** **Office manager**
RICORDI VOYAGES Casablanca
Gérer les réservations des clients, Gérer le département Tourisme , suivi avec des
clients corporates, gestions des réclamations.
- avr. 2010 / oct. 2014** **Office manager**
JEVOYAGE.MA Casablanca
Gérer les réservations des clients, préparer la production été voyages organisés,
négociations des tarifs groupes avec les fournisseurs aériens et terrestres, préparer les ouvertures des comptes avec les nouveaux fournisseurs, suivi

avec des clients
corporates, assurer le suivi des ventes des voyages organisés, superviser
une équipe commerciale et gestions des réclamations.

/

nov. 2007 / févr. 2010 **Agent commercial Marmara**
ATLAS VOAGES Agadir
*Affecter au département Réceptif du Tour Opérateur Marmara, j'assister
les vols charters départs matinaux de l'aéroport Al Massira à Agadir,
modification des dates des séjours des clients selon leur demandes. Etablir
un rapport journalier à envoyer au
siège . Ventes des billets vols secs*

juil. 2005 / déc. 2006 **mai Agent de réservation**
SOFITEL ROYAL BAY RESORT Agadir
*Gérer les réservations des clients individuels et des tours opérateurs
anglophones,
francophones, gestion des réclamations des clients inhouse.*

janv. 2005 / WALT DISNEY WORLD Orlando en Floride

mars 2003 / août 2003 **Cultural Representative**

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2002 **Diplôme Technicien spécialisé en Technique de gestion des Agences de Voyages**
Agadir Institut spécialisée en Technologie Appliquée Touristique et Hotelière
D'Agadir Agadir

/ juin 1999 **Baccalauréat Lettre Moderne - BAC**
Lycée Lalla Meryem Agadir

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais
Français
Arabe

CENTRES D'INTERETS

Voyage et découvrir une nouvelle culture, villes visités à l'étranger : Istanbul, Bursa, New York, Miami, Orlando, Key West, Tampa, Fort Lauderdale, Berlin ., Lecture, Sport