



Permis B

Saint-Pierre-de-Vassols (84330)

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

COMMERCIALE, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

avr. 2022 / déc. 2022

Référent service Groupes

Musée des Confluences

Encadrement

- Encadrement, formation et management de l'équipe ;
- Suivi de la qualité de service ;
- Veille sur l'amélioration des pratiques professionnelles des agents

Gestion et reporting

- Analyse de l'activité avec mise en place d'indicateurs ;
- Gestion relation client (base de données et réponses adaptées aux publics) ;
- Assurer la collaboration/coordination des équipes sur le terrain et lien intra services ;
- Suivi des ventes sur le logiciel de billetterie ;
- Gestion de l'après-vente en lien avec le musée si nécessaire ;
- Ajustement des dispositifs suivant l'affluence.

sept. 2014 / avr. 2022

Responsable Service Groupes

Musée des Confluences (Lyon)

Vente et Gestion

- Gestion des dossiers de la réservation à l'après-vente et demandes spécifiques ;
- Préparation des comptes rendus d'activité et rapports d'activité ;
- Gestion des dossiers litigieux ;
- Centralisation des recettes ;
- Gestion du service en télétravail pendant la fermeture du musée.

Encadrement

- Formation sur le logiciel de billetterie et les contenus
- Répartition des tâches de l'équipe
- Garantir le respect de l'application des procédures

avr. 2014 / juil. 2014

Conseillère Voyages

Plateau d'affaires Selectour Bleu Voyages (Lyon)

- Traitement des dossiers de déplacements professionnels des collaborateurs de la société en compte (hôtel, air, fer, voiture)

janv. 1999 / déc. 2013

Gestionnaire de locations saisonnières

Meublés professionnels (Sud de la France)

- Réservations, accueil des vacanciers, gestion des départs et des éventuelles problématiques logistiques

janv. 1994 / déc. 1998

Agent commercial

Air France Genève

Tarifification et prépayés

janv. 1991 / janv. 1994

Conseillère de Vente

Jet Tours Genève

gestion des réservations groupes

janv. 1989 / janv. 1991

Conseillère de Vente

Jet Tours Lyon

juin 1988 / juin 1998

Conseillère de Vente/ Agent commercial

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 1988

BTS Tourisme - BAC+2
Cours Reynaud (Lyon)

COMPETENCES

Pack Office -Logiciel Billetterie Secutix

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Français

CENTRES D'INTERETS

Course à pied, Tourisme nature et culturel, Randonnées pédestres