



\*\*\*\*\*

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