



***** *****

Permis B

*** ***** ** ***** *****

Villefranche-sur-Mer (06230)

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

MAGDALINA DIMITROVA RESPONSABLE DE RESERVATION ET VENTE, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2013 / mars 2020 Responsable De Vente/Chef D'unité Centre D'appels
BULGARIA AIR - Sofia, Bulgarie
*Gestion d'une équipe de 20 employés de centre d'appels, supervision de l'embauche, de la formation et de l'évolution professionnelle de chaque employé.
Assistance auprès du directeur commercial et des collègues à l'aéroport dans le cadre des décisions opérationnelles quotidiennes.
Réservation et vente de billets d'avion à travers Amadeus GDS, service clients en ligne.
Offre de réponses appropriées à chaque demande : gestion de conflits et résolution de situations délicates.
Préparation de plannings, préparation des rapports des ventes mensuelles, des appels reçus, des demandes des clients traitées, des . billets émis, etc.*

oct. 2007 / mars 2013 Responsable des Réservations et Ventes
BULGARIA AIR - Sofia, Bulgarie
*Gestion d'environ 150 appels entrants par jour, service clients en ligne
Réservation et vente de billets d'avion à travers logiciel Amadeus GDS
Gestion de différents types de systèmes bancaires et de paiement, surveillance des transactions en ligne
Partie de l'équipe responsable de la migration du logiciel Gabriel GDS vers Amadeus GDS et formation des employés de la compagnie sur les fonctionnalités du système
Maintenance du moteur E-commerce Amadeus intégré au site officiel de la . compagnie aérienne*

janv. 2007 / oct. 2007 Agent De Voyages
DEMO TOURS - Sofia, Bulgarie
*Coordination des voyages internationaux et nationaux des clients (individuels et de groupes), réservation et vente de billets d'avion, chambres d'hôtels, croisières, assurances d'assistance voyage, location de voitures
Réponse aux questions et problèmes des clients et mise en œuvre de solutions appropriées*

avr. 2006 / juil. 2006 Responsable De Tourisme Récepteur
MIEL TRAVEL - Sofia, Bulgarie
*Création d'itinéraires, réservations de voyages
Création d'itinéraires, organisation de l'hébergement et du séjour des touristes individuels et des groupes d'étrangers arrivant en Bulgarie

Mettre à jour la section de tourisme entrant dans le site officiel de l'entreprise .*

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ janv. 2010 TOEFL IBT Certification langue Anglais - écrit et parlé TOEFL
Sofia, Bulgarie

/ mars 2009 Master en Économie Marketing; Faculté de gestion d'administration -

BAC+4

Université d'économie nationale et mondiale - Sofia, Bulgarie

/ oct. 2008

Amadeus Certification e-Retail Engine V11.2

Amadeus ESS Training - Nice, France

/ sept. 2008

Amadeus Certification Ticketing Platform Amadeus ESS Training

Nice, France

/ août 2008

Amadeus Certification Altea Reservation Amadeus ESS Training

Nice, France

/ oct. 2007

Licence en Économie Tourisme International; Faculté d'économie des infrastructures; Géographie du tourisme; Principes fondamentaux de micro et macroéc - BAC+3

Université d'économie nationale et mondiale - Sofia, Bulgarie

/ juin 2006

Agent de Vente, Certification sur les fonctionnalités d'Amadeus

Amadeus Bulgarie - Sofia, Bulgarie

/ avr. 2006

Diplôme IATA/UFTAA Foundation Tourisme et Voyages

IATA/UFTAA - Sofia, Bulgarie

/ juin 2003

Baccalauréat Général Espagnol - BAC

Lycée Espagnol " Miguel De Cervantes " - Sofia, Bulgarie

COMPETENCES

Microsoft Office, Amadeus Certification Ticketing Platform

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Espagnol	Courant
Français	Bilingue
Basque	Bilingue