



**** *

Monastir

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

Chef de comptoir, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

déc. 2015 /

Chef de comptoir

TUNISAIR

Tâches réalisées

- * *Communication d'informations à propos des vols, formalités, pays etc....*
- * *Gestion des demandes de disponibilités.*
- * *Réservation, modification et émission des billets.*
- * *Fidélisation des clients.*
- * *Gestion de caisse.*

juil. 2013 / déc. 2015

Agent de litiges bagages

TUNISAIR HANDLING

- * *Application des procédures liées au cheminement des bagages.*
- * *Gestion des réclamations des passagers.*
- * *Etablissement des rapports d'analyse et de suivi.*

sept. 2012 / juil. 2013

Agent d'accueil

TUNISAIR HANDLING

Tâches réalisées

- * *Accueil et orientation des passagers.*
- * *Gestion des flux en cas de retard.*
- * *Résolution des conflits interpersonnels.*

/

qu'agent de billetterie

l'agence Tunisair, sise à l'Aéroport International Habib Bourguiba Monastir des passagers de différents horizons ce qui m'a permis de mieux connaître et gérer les différentes catégories de clientèle en répondant au mieux à leurs différents besoins et en leur apportant les recommandations les plus pertinentes. En effet, mon expérience m'a donné la chance de coopérer Excel dans le cadre d'une mission à l'international, et plus précisément à l'agence Tunisair Paris, où j'ai exercé mon CRM métier avec réussite mais surtout avec satisfaction.

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2006

Lycée Bourguiba - Monastir

/

Brevet de Technicien Supérieur en Commerce International
Centre Sectoriel de Formation aux Métiers du Tertiaire - Sousse

/

Baccalauréat en Economie et Gestion - BAC

COMPETENCES

AMADEUS, Pack Office

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Français	Courant
Arabe	Courant