



**** *

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
Français
Arabe

Courant
Courant
Courant