



***** *****

Permis B

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

Frontignan (34110)

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

REPRESENTANTE A DESTINATIONS HOTELS 4, Senior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- nov. 2019 / août 2020** **Hôtesse de caisse**
Auchan Sète
préparer son caisson et contrôler son fond de caisse effectuer l'encaissement en enregistrant les différents modes de règlement limiter la démarque inconnue, effectuer les contrôles lors du passage en caisse accueillir et fidéliser les clients
- mars 2010 / août 2015** **REPRESENTANTE A DESTINATIONS HOTELS 4**
VOYAMAR/ AEROSUN DJERBA
Accueillir, assister et prendre en charge des clients encadrer, renseigner et informer des clients présenter et vendre des excursions, des produits à la carte traiter des litiges
- févr. 2006 / nov. 2009** **RESPONSABLE ADMINISTRATIVE**
DELEGATION JET TOURS
DJERBA/RELATION CLIENTELE
RESPONSABLE ADMINISTRATIVE
émettre et transmettre les listes réservations (hôtels, réceptifs) former et encadrer une équipe de représentants suivre et gérer des litiges en relation avec la Délégation et le Service clientèle conseiller et vendre séjours
- mars 1997 / juin 2002** **ASSISTANTE DELEGATION / AGENT ACCUEIL**
JET TOURS DJERBA
Assistance à l'arrivée et départs des clients à l'aéroport de TUNIS Confirmation des vols retour Réservation, produits Jet tours et Jumbo pour la zone Tunisie Nord traitement diverses taches administratives
- oct. 1993 / févr. 1997** **ASSISTANTE DELEGATION**
JET TOURS TUNISIE
élaborer des programmes éductours, groupes et incentives faire des cotations et vendre des séjour à la carte Traiter différentes taches administratives gérer des traiter des litiges
- mai 1993 / oct. 1993** **REPRESENTANTE**
PLEIN VENT VOYAGES
Accueillir à l'aéroport et assister les clients renseigner et présenter des excursions vendre produits (excursions, locations voitures et produits sur mesure gérer et traiter des litiges
- mai 1992 / mai 1993** **COLLABORATRICE SOCIAL**
LOISIRS /CENTRE CULTUREL DE LA POISTE
accueillir et réceptionner la clientèl Gérer et vendre lbillets (spectacles, opéra, parcs d'attractions, excursions, concerts..) Commerciale chargée de l'organisation, contact relationnel et mise en place des programmes excursions

DIPLONES ET FORMATIONS

/ juin 2018	CQP EMPLOYEE DE COMMERCE DOMINANCE; Vente distribution
/ juin 1991	BEP/CAP ADMINISTRATION COMMERCIALE ET COMPTABLE - 2nd ou 1ère achevée - Transport administration bureautique, gestion, facturation, traitement texte, - CAP
/ juin 1990	BEP/CAP ADMINISTRATION COMMERCIALE ET COMPTABLE - CAP, BEP ou équivalent - Comptabilité - CAP LYCEE PROFESSIONNEL COLBERT MARSEILLE

COMPETENCES

Typologie de la clientèle de voyageurs
Informé une clientèle sur l'offre touristique
Renseigner un client
Remettre des documents de référence à l'arrivée des clients
Assurer un accueil téléphonique
Techniques de communication
Sélectionner les produits touristiques selon la demande du client et lui en présenter les caractéristiques (centres d'intérêt, formalités, tarifs, ...)
Intervenir auprès d'une clientèle de particuliers
Intervenir auprès d'une clientèle d'affaires
Contrôler des documents de voyage
Concevoir un voyage à la carte pour un client ou un groupe
Capacité d'adaptation
Outils bureautiques
Recueillir l'avis et les remarques d'un client
Proposer un service complémentaire à la vente
Excellent relationnel
Connaissance du terrain
Traitement des séjours réceptif local
Programmation groupes

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Elémentaire
Arabe	Elémentaire

CENTRES D'INTERETS

lecture marche. Magazine chaîne voyages et culturel

