



***** **

28/04/1986 (38 ans)
Permis B

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

Nantes (44000)

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

Conceptrice voyage, Senior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

déc. 2015 / févr. 2018

Conceptrice voyage, agent back office et community manager

Terra Chile Valparaiso, Chili

Conceptrice voyage

- Traiter les demandes clients directs, agences et plateforme Evaneos par téléphone et e-mail
- Créer un voyage personnalisé en s'adaptant à la demande du client et son budget
- Suivre la vente jusqu'à sa concrétisation en relançant le client régulièrement.

Agent Back-office

- Réserver les services auprès des fournisseurs : hôtels, transporteurs, guides, etc.
- Suivre les disponibilités et rediriger le client en cas d'indisponibilité d'un service
- Préparer les documents de voyage : vouchers, roadbook
- Assister les clients sur place pour le bon déroulement du séjour
- Apporter des solutions en cas d'imprévus sur le terrain : modification de l'itinéraire suite à des grèves, intempéries, problème de santé ou mécontentement du client
- Effectuer un suivi qualité en fin de séjour
- Actualiser les produits dans le système TOOGO : descriptifs et prix

Community Manager

- Réaliser une veille vis-à-vis de l'environnement de l'entreprise, ses concurrents, l'actualité, les remarques de clients ou prospects
- Animer les réseaux sociaux Facebook et Instagram
- Rédiger du contenu web : articles de blog
- Collaborer avec des blogueurs influenceurs pour promouvoir l'agence

févr. 2013 / nov. 2015

Conseillère en voyage sur-mesure

Vivatours Paris, France

- Vendre des forfaits sur-mesure vers des destinations variées : 1 624 000 € de chiffre d'affaires réalisé en 2014 et 1 550 000 € en 2015
- Ecouter la demande du client et le conseiller afin de l'orienter vers une offre de voyage personnalisée.
- Sélectionner les prestations touristiques les plus adaptées à la demande, établir un tarif cohérent, élaborer un devis et envoyer une proposition commerciale au client.
- Développer et renforcer mes connaissances sur différentes destinations: workshops, journées de formations, conférences-voyages, déplacement à la rencontre des prestataires et découverte de l'offre touristique sur-place.

août 2011 / sept. 2012

Assistante chef de produit touristique

Globe-Trotter Tours Canada Montréal, Québec

- Mettre en place et gérer la commercialisation de la destination « Etats-Unis » et des produits « ski, snowboard et héliski » au Canada.
- Prospector des nouveaux fournisseurs et négocier les contrats, en anglais et en français, auprès de prestataires locaux : hébergements et excursions.
- Réaliser des cotations pour les agences de voyages européennes.
- Concevoir des forfaits touristiques et des devis personnalisés.
- Conseiller les clients directs, proposer et finaliser la vente des produits ☐ « séjour en camping-car ».

janv. 2005 /

Autres expériences dans le tourisme

- Forfaitiste, Rendez-vous Futé Travel, Cairns, Australie, 2009.
- Assistante chef de produit, Comptoir des voyages, Paris, France, 2008.
- Conseillère en voyage pour groupe, Office de tourisme Nantes Métropole, France, 2007.
- Assistante commerciale, Voyages Terrien, Nantes, France, 2005.

DIPLOMES ET FORMATIONS

- sept. 2007 / nov. 2009** **Master Management du Tourisme** - BAC+5
ESTHUA - Études Supérieures de Tourisme et Hôtellerie de l'Université d'Angers
- sept. 2004 / juin 2007** **Licence Marketing et Vente** - BAC+3
École Atlantique de Commerce et de Gestion - Bachelor Groupe AUDENCIA

COMPETENCES

Experte destinations :

- Chili
- Canada
- Etats-Unis
- Costa-Rica
- Laponie finlandaise

Maîtrise informatique des logiciels GDS Amadeus et Toogo

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Espagnol

Français

CENTRES D'INTERETS

Voyages :

Longs séjours

- Chili : 3 ans
- Canada : 2 ans
- Australie : 8 mois

Découvertes

- Colombie : 2 mois
- Pérou : 2 mois
- Bolivie : 3 semaines
- Costa Rica : 2 semaines
- Cuba : 3 semaines
- Mexique : 3 semaines
- Birmanie : 3 semaines

Sport

- Trekking de 1 à 10 jours
- Plongée
- Snowboard
- Basket

Photographe amateur

- Instagram @modus_focus
- Photos de voyage
- Post-traitement avec RawTherapee