



\*\*\*\*\*

Permis B

\*\*\*\*\*

Ormesson-sur-Marne (94490)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

## BILLETTISTE, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

#### janv. 2018 / aujourd'hui **Responsable Clientèle**

Groupe Axa Assurances

- \* Relation client / standard téléphonique
- \* Négociation de tarifs / contrats
- \* Suivi de dossiers, Analyse des besoins
- \* Formation Rédaction de process interne
- \* Gestion de flux multicanal
- \* Gestion des fournitures

#### janv. 2015 / déc. 2017 **Chargée de clientèle - Planning organisation**

Groupe Axa Assurances

- \* Prospector en direct et par téléphone
- \* Gérer un portefeuille de clients
- \* Organiser son temps
- \* Analyser les besoins du client et/ou prospect (Epargne, Retraite, Prévoyance, Santé, IARD)
- \* Appliquer les techniques de vente

#### mai 2010 / août 2015 **Technicienne planning**

Groupe Air France/KLM

- \* Elaborer et optimiser les plannings de 450 navigants
- \* Gérer l'aspect économique et social (respecter leurs souhaits et les règles de l'entreprise)
- \* Etre à l'écoute / Empathie

#### janv. 2006 / déc. 2010 **Agent des Services Commerciaux**

AF Fret/Cargo

- \* Accueillir et orienter les transporteurs routiers
- \* Vérifier la conformité documentaire / douane
- \* Faire respecter la réglementation française et internationale

#### janv. 1999 / janv. 2015 **Groupe Air France/KLM**

#### janv. 1999 / janv. 2006 **Hôtesse de l'air**

Groupe Air France/KLM

- \* Voyage / Billetterie / Tourisme
- \* Accueillir et servir des clients affaires et loisirs
- \* Sens du service
- \* Travail d'équipe
- \* Gérer le stress
- \* Gérer les litiges

### DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juil. 2017

**Certificate of graduation Anglais Level B2**

/ juin 1998

**Formation aux agents commerciaux des compagnies aériennes Niveau III - Option billetterie**

Stud'air Paris Ecole d'hôtesse de l'air

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

|          |               |
|----------|---------------|
| Anglais  | Courant       |
| Espagnol | Elémentaire   |
| Allemand | Professionnel |

## CENTRES D'INTERETS

---

Scoutisme, orienter