



***** *****

Permis B

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

Ormesson-sur-Marne (94490)

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

BILLETTESTE, 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

- * *Prospecter 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