



**

Aucamville (31140)

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

Gestionnaire en hôtellerie et tourisme, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

oct. 2018 /

Agent administratif polyvalent

Ligne Service Interprim|Toulouse , France

- Gestion des agendas , plannings des clients (médecins, avocats , sociétés)
- Gestion des appels , courriels
- Traitement des plaintes des clients avec empathie et calme
- Formation , conseiller et superviser les nouveaux membres du personnel
- Rédaction des documents dans le respect des règles de syntaxe et d'orthographe

nov. 2016 / avr. 2017

Agent administratif

Caisse d'Allocation Familiale|Toulouse , France

- Accueil téléphonique des allocataires, traitement des dossiers
- Prise en charge des réclamations et anomalies des dossiers
- Traitements et analyses des emails et informations sur la législation liée aux allocations familiales

janv. 2015 / oct. 2016

Réceptionniste

Grand hotel de l'OPERA****|Toulouse, France

- Accueil des clients (physique et téléphonique)
- Informer les clients des services et des prestations proposées
- Prise de réservations, Encaissement et facturation
- Fidélisation de la clientèle

janv. 2015 / oct. 2016

Assistante restauration

Grand hôtel de l'Opera ****|Toulouse , France

- Accueil physique et téléphonique des clients
- Organisation petit -déjeuner pour les entreprises , clients VIP
- Fidélisations de la clientèle
- Gestion des stocks

mars 2010 / déc. 2013

Conseiller clientèle

SFR|Toulouse, France

- Prise en charge téléphonique de la clientèle
- Suivi et traitement des dossiers
- programmation des résiliations des contrats
- Ventes des mobiles et forfaits téléphones

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ sept. 2009

Master en économie et tourisme; international - BAC+4

Université Toulouse-I-Capitole|Toulouse , France

/ oct. 2007

Organisations Touristiques - BAC+3

Institut supérieur international du tourisme de Tanger|Tanger, Maroc

COMPETENCES

maitrise Microsoft office
Gestion de la clientèle

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Professionnel
Français	Courant

CENTRES D'INTERETS

Membre fondatrice de l'Association Femmes de Vision :
Organisation des maraudes à Toulouse
scolarisation et aides financières aux orphelins à Afrique subsaharienne