



Permis B

* ** *

Pontault-Combault (77340)

***** _ *****

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

Responsable / Superviseur Centre d'appels, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2013 /

Ebookers /Direction « Real Estate Facilities

2013 - A ce jour retour vers le secteur du Paramédical, société d'ambulance privée, appels

d'urgence en lien avec le centre 15, localisation 94

janv. 2012 /

Chef de projet

Ebookers /Direction « Real Estate Facilities

parisien (600m²).

* Relations avec tous les fournisseurs et prestataires : négociation, prolongation ou arrêt des différents contrats de notre bureau France. (Téléphonie, Sécurité, Consommables, archivage, courrier, etc).

* Proposition divers devis - appel d'offres, réception des prestataires et analyse de ces offres pour validation.

* Participation aux réunions de chantier puis débriefing maison mère à Chicago, Information Direction France et salariés.

* Etat des lieux, inventaires, archivage.

* Pilotage, organisation et logistique phase finale du déménagement de 50 collaborateurs.

janv. 2007 / janv. 2012

Responsable Service Clients

Ebookers

* Encadrer et animer une équipe de 4 conseillers clientèle.

* Evaluer la qualité des contacts, définir des axes de progression.

* Effectuer le reporting, contrôler le respect des procédures (Paris et Cracovie)

* Procéder aux évaluations et aux sessions de recrutement.

* Traitement des contacts clients.

Responsable Agence de Voyage :

* Animation, contrôle et formation de 4 agents de comptoir.

* Développement et suivi des ventes afin d'atteindre les objectifs commerciaux assignés

au point de vente.

* Reporting et optimisation de la qualité de service.

* Sélection et mise à jour de l'affichage vitrine.

janv. 1993 / janv. 2007

Responsable Plateau de réservation

Look-Voyages - Tour Operateur (Groupe Transat)

* Animer et motiver une équipe de 50 collaborateurs.

* S'assurer de la qualité du service fournie aux clients.

* Veiller à l'atteinte des objectifs fixés.

* Contrôler l'activité du service.

* Effectuer le reporting vis-à-vis de la Direction des Réservations.

Assistant Aéroport :

* Assurer l'accueil des passagers et de la remise des documents de voyages.

Assistant gestionnaire de Vol :

* Gestion des stocks, rétrocession et achats de blocs sièges sur Cies régulières.

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2002

Formation Management Planum

/ juin 1992

Formation professionnelle d'agent de comptoir

sept. 1984 / juin 1987

**Baccalauréat G2 (gestion-comptabilité); Certificat de capacité
d'ambulancier pour les services d'urgences - BAC**
C.C.A /C.E.S.U

COMPETENCES

AS 400, Excel, Word

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Professionnel
Français	

CENTRES D'INTERETS

tennis, tennis de table, voile, ski