



26/01/1996 (28 ans)
Permis B

*** *****

Châtres (77610)

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

Agent de voyage, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

oct. 2021 / aujourd'hui

AGENT DE VENTE EN VOYAGES

PROMOVACANCES

- o Accueillir, informer et conseiller la clientèle sur les caractéristiques des produits touristiques (voyages, locations, activités, croisières)
- o Utiliser les techniques de vente
- o Emettre les documents (carnets de voyage, titres de transport, vouchers d'hébergement, de transferts et d'activités)
- o Etablir le suivi des dossiers
- o Fidéliser la clientèle et gérer le portefeuille clients
- o Créer des voyages à la carte
- o Réaliser objectifs commerciaux

janv. 2021 / juil. 2021

ASSISTANTE SAV

AICA SANITAIRE

- o Renseigner, conseiller les clients selon leurs besoins (appels entrants et sortants)
- o Gérer les réclamations (aide technique, suivi livraison) par téléphone, mails via les plateformes ManoMano et Cdiscount
- o Ouvrir des réclamations et litiges auprès des transporteurs
- o Proposer des gestes commerciaux
- o Etablir des devis par mail

oct. 2019 / févr. 2020

MANAGER

MCDONALD'S

- o Contribuer à la satisfaction des clients grâce à un niveau élevé de Qualité, Service, Propreté (QSP)
- o Maîtriser et faire appliquer les normes et procédures de sécurité des biens et des personnes (sécurité alimentaire, LCQ avec actions correctives si nécessaire)
- o Gérer les conflits ou situations impactant les clients/salariés
- o Manager, coacher, motiver l'équipe
- o Fixer et renforcer le respect des standards de performances et l'atteinte des objectifs opérationnels et financiers
- o Préparer et maintenir un positionnement adapté des employés durant le quart
- o Respecter les politiques de comptage des caisses, dépôts et ramassage de fonds

juin 2018 / août 2018

Stage Chargée d'accueil

l'Office de Tourisme de Marne et Gondoire - Lagny-sur- Marne (77)

- o Accueillir, informer les touristes locaux et internationaux
- o Gérer la halte fluviale de Lagny-sur-Marne

févr. 2018 / sept. 2019

CHEF D'EQUIPE

MCDONALD'S

- o Accueillir, intégrer et former les équipiers (formation initiale, de suivi ou corrective)
- o Effectuer une veille régulière des nouveautés opérationnelles et relayer les informations à l'équipe
- o Assurer le suivi et validation des connaissances des Equipiers
- o Assurer le suivi administratif des formations

mars 2014 / janv. 2018

EQUIPIERE POLYVALENTE

MCDONALD'S

- o Accueillir, encaisser et servir les clients au comptoir, en salle et au drive
- o Nettoyer la salle, les postes de travail et les abords du restaurant (parking, espaces verts)
- o Réapprovisionner les postes de travail

janv. 2014 /

Employée

McDonald's - Gretz-Armainvilliers (77)

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ oct. 2019

Manager; Diplôme des Fondamentaux du Leadership 1 o; Prendre en charge et résoudre les problèmes rencontrés dans les zones du restaurant

McDonald's - Gretz-Armainvilliers (77)

sept. 2015 / juin 2018

Licence Langues Etrangères Appliquées Anglais-Espagnol-Chinois, spécialité Tourisme - BAC+3

Université Paris-Est Marne-la-Vallée, Champs-sur-Marne (77420)

/ juin 2018

Certification Google Digital Active

juil. 2017 / août 2017

Séjour d'études à Taïwan

Université Nationale Sun Yat-Sen à Kaohsiung

/ juin 2015

Diplôme Baccalauréat Economique et Social - BAC

Lycée Clément Ader, Tournan-en-Brie, 77220

COMPETENCES

Esprit d'équipe

Bon sens relationnel

Rigueur

Maîtrise de l'outil informatique

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Professionnel

Espagnol

Professionnel

Chinois

Elémentaire

CENTRES D'INTERETS

Jouer de la musique (Guitare, Piano)

Aquarelle

Roadtrip Moto