



*** ** *

Riorges (42153)

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

PROFESSIONNEL, Senior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2018 / févr. 2023

Responsable agence de voyages

Carrefour voyages | roanne

**Accueil des clients et qualification de leur besoin en analysant leur projet de voyage en fonction de leur budget, afin de pouvoir les orienter vers l'offre la plus pertinente.*

**Conception de formules touristiques sur mesure répondant aux attentes de la clientèle cible grâce à une sélection rigoureuse des prestataires et une solide connaissance de la culture locale et du climat.*

**Traitement des dysfonctionnements et imprévus susceptibles d'apparaître pendant le voyage en ayant à cœur d'apporter des solutions alternatives grâce à la mobilisation d'un réseau local.*

** Participation à la mise en œuvre des actions commerciales.*

** Représentation de l'enseigne, mise en avant de l'image de marque.*

**Gestion des réclamations dans une optique de satisfaction et de fidélisation client.*

**Gestion administrative des dossiers clients : mise à jour des bases de données, facturation, etc.*

déc. 2014 / déc. 2017

Congé parental

oct. 2013 / sept. 2014

Agent de voyages

Nouvelles Frontières | Roanne

** Réservation des billets de transport et des hébergements.*

** Vente de produits touristiques : séjours, circuits.*

**Accueil des clients, recueil des besoins, proposition de formules de vacances pertinentes.*

oct. 2010 / nov. 2012

Agent de Voyages

American Express Voyages | Strasbourg

** Conseil et vente de voyages*

** Emission de titres de transport*

** Emission de réservations*

** Suivi des litiges*

févr. 2010 / juin 2010

Agent de Voyages

Carlson Wagonlit Travel, Novartis Center Suisse

** Conseil et vente de voyages*

** Réservation hôtel et voiture.*

août 2006 / janv. 2010

Agent de Voyages

American Express Voyages | Sausheim

** Conseil et vente de voyages*

** Emission de titres de transport*

** Emission de réservations*

** Suivi des litiges*

avr. 2006 / juil. 2006

Agent de Voyages

Carlson Wagonlit Travel | Saint-Louis

** Accueil, renseignement et conseil auprès de la clientèle*

** Ventes de voyages et titres de transport*

** Emission des réservations*

DIPLOMES ET FORMATIONS

- sept. 2000 / juin 2002 Baccalauréat Commerce: Commerce - BAC**
Lycée Jean Mermoz | SAINT LOUIS
- sept. 1998 / juin 2000 BEP: Vente Action Marchande - BEP**
Lycée Jean Mermoz | SAINT LOUIS
- / Formation CFS (Certificat de Formation à la Sécurité)**
LES GUYARDS | PARIS; centre de Formation Interlines des Guyards, à Athis-Mons

COMPETENCES

Amadeus, bases de données, Power Point, Word, réseau local, Informatique

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais
Allemand
Français