



***** *****

Permis OUI

Brest (29200)

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

Responsable d'Agence, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2006 / sept. 2021 **Responsable d'Agence**

TUI STORE POITIERS

- Analyse concurrentielle et stratégie de positionnement de l'agence
- Management : gestion des plannings, entretiens individuels, développement des compétences, accompagnement et définition des objectifs des membres de l'équipe (2 collaboratrices).
- Amélioration des processus métiers : mise en place de la dématérialisation des dossiers et d'une organisation de vente pour atteindre les objectifs et développer la performance.
- Application des bonnes pratiques et des valeurs du groupe
- Développement (recherche des prospects) et fidélisation de la clientèle. Mise en place d'actions commerciales.
- Gestion du point de vente : accueil, renseignements, conseils, vente de forfaits touristiques, billets (air, fer, mer), dossiers à la carte, dossiers groupes, facturation, comptabilité, après-ventes.

Réussites : Redressement de l'activité de l'agence et amélioration de la productivité vendeurs.

Challenge depuis mars 2020 : Gestion de la crise sanitaire, application des mesures commerciales, après-ventes, reports, ventes de dernière minute, mise en place de présentations par Visio-conférence, phoning.

janv. 2003 / janv. 2006 **Responsable d'Agence**

TOURISME VERNEY

- * En charge du point de vente - équipe de 2 personnes
- * Développement du chiffre d'affaires, augmentation de la part de marché
- * Enrichissement du fichier clients et prospects
- * Encadrement d'un vendeur
- * Gestion des opérations commerciales, des partenariats

Réussites: Développement et dynamisation des ventes de l'agence , amélioration des processus de ventes, élaboration de partenariats commerciaux

janv. 1998 / janv. 2003 **Conseiller puis Responsable d'Agence**

ATLANTIQUE PACIFIQUE - réseau AFAT

- * Création, lancement et développement du nouveau point de vente de Courbevoie en 2001
- * Encadrement d'une collaboratrice junior
- * Déploiement des outils administratifs, informatiques et commerciaux nécessaires à la création de l'agence

déc. 1997 / avr. 1998 **Agent de vente et d'accueil**

ECOLE DE SKI DES MENUIRES

- * Accueillir, informer et vendre des cours et stages de ski
- * Présentation des produits au sein du bureau de vente
- * Participation aux animations de l'ESF au sein de la station
- * Actualisation de la base de données, synthétisation et diffusion des informations.

janv. 1997 / mai 1997 **Agent de réservation**

VACANCES AIR TRANSAT

- * Renseignements et ventes par téléphone
 - * Découverte du fonctionnement d'un Tour Opérateur
- Acquis : Connaissances approfondies sur le Canada, USA, Zone Caraïbes.

juin 1996 / oct. 1997

Agent d'accueil

OFFICE DE TOURISME DE PARIS

2 saisons de Juin à octobre.

Accueil, information des visiteurs en français, anglais, espagnol. Promotion de la ville. Orientation des touristes. Vente de tickets de sites touristiques, d'évènements, de transport, d'articles touristiques, réservation de nuits d'hôtels.

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2017

Diverses formations en vente et en management
d'Elites

/ juin 1996

First Certificate in English of Cambridge (FCE); Certificate Advanced English of Cambridge (CAE)

sept. 1993 / juil. 1995

Brevet de technicien supérieur Tourisme - BAC+2
Lycée Hôtelier et de tourisme de St Quentin en Yvelines

/ juin 1992

Baccalauréat B (Sciences économiques et sociales) - BAC

COMPETENCES

Compétences :

Management

Vente

Gestion de la relation et du développement commercial

Gestion administrative et comptable

Gestion des après-ventes

Organisation et pilotage de l'activité

Informatiques :

AMADEUS (GALILEO, SABRE)

GESTOUR, VIAXEO, MODO

ORCHESTRA, CAMELEON

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Courant

Espagnol

Académique

Français

CENTRES D'INTERETS

Histoire de l'art, Equitation, Ski, planche à voile, course à pied