



Nationalité Française
Permis B

** ***** ** ***** ** ***** **

Toulouse (31000)

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

Agent de voyages, Débutant

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- déc. 2021 / sept. 2022** **Conseillère service à l'utilisateur (Call Center)**
Mutuelle Santé & Sécurité Sociale - Bordeaux & Toulouse
Appels entrants et sortants
Enquêtes et consignes sanitaires, établissement d'attestations d'isolement (CPAM)
Information sur les prestations, traitement des e-mails (CAF)
Gestion des contrats (Mutuelle)
- janv. 2018 / déc. 2019** **Agent d'Escale Commercial**
Tempo Air, Alyzia assistance aéroportuaire - Bordeaux
Accueil physique et téléphonique des clients
Ouverture des dossiers pour toute irrégularité (bagage manquant, endommagé, spolié, en excédent...)
Gestion des litiges en lien permanent avec les passagers et les compagnies
Traitement des mails, suivi des statistiques
- janv. 1997 / déc. 2015** **Hôtesse de l'Air**
Hop ! Air France - Agen - Toulouse
Assurer le bien-être des passagers et la sécurité des vols
Coordonner l'activité d'une équipe (Faisant fonction Chef de Cabine)
Promouvoir les produits Air France
Contrôler l'application d'une réglementation
Réaliser un rapport de vol aérien
- févr. 1996 / oct. 1996** **Agent d'Escale Aéroportuaire**
Air France Europe - Nantes
Accueillir et renseigner les passagers, procéder aux opérations d'embarquement et débarquement
Enregistrer les passagers et leurs bagages de soute
Assister les passagers à particularités (enfants non accompagnés, passagers handicapés, etc...)

DIPLOMES ET FORMATIONS

- / **Certificat de membre d'équipage de cabine**
Ecole Nationale de l'Aviation Civile - Toulouse
- / **BTS Tourisme option Production-distribution - BAC+2**
- / **Stage Globus-Gateway Travel - BAC+2**
Ecole Supérieure du Tourisme, Paris; Tours, Paris
- / **Baccalauréat technologique Techniques administratives - BAC**

COMPETENCES LINGUISTIQUES

- Anglais** Courant
- Espagnol** Professionnel

Allemand
Français

Elémentaire
Bilingue

CENTRES D'INTERETS

Voyages, Mode, Luxe, musique, figurante cinéma, marche sportive, danse