



** **

Tourmignies (59551)

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

Fondatrice & Gérante, Senior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 1999 /

Fondatrice & Gérante

Cap Loisirs Voyages - Franchise Havas Voyages Pont-à-Marcq

* Gestion complète de l'agence franchisée Havas Voyages, y compris le suivi des opérations quotidiennes, la gestion du budget et la supervision de l'équipe.

* Mise en œuvre de stratégies de vente et de marketing ciblées, résultant en une augmentation continue du chiffre d'affaires annuel (1,5M€) et une croissance de la clientèle.

* Négociation et gestion des contrats avec les fournisseurs et les partenaires, garantissant

des conditions optimales et une qualité de service élevée pour les clients.

* Développement et formation continue des employés, aboutissant à une amélioration de des scores de satisfaction client.

* Utilisation d'outils d'analyse de données pour suivre les performances de vente, identifier

les opportunités de croissance et ajuster les plans d'action en conséquence.

* Planification et exécution d'événements promotionnels et de campagnes publicitaires en

ligne et hors ligne, augmentant la visibilité de la marque dans la région.

* Gestion efficace des situations de crise et des réclamations clients, y compris la mise en

place de politiques de remboursement et de compensation.

* Conduite d'évaluations régulières du marché et veille concurrentielle pour adapter l'offre

de services et maintenir un avantage compétitif.

janv. 1996 / janv. 1999

Responsable de magasin

Pimkie Saint-Omer

* Supervision des opérations quotidiennes du magasin Pimkie, y compris la gestion du personnel, la planification des horaires et la coordination des stocks, pour assurer une expérience client optimale.

* Conception et mise en œuvre de stratégies de vente et de promotions saisonnières, aboutissant à une croissance du chiffre d'affaires.

* Gestion des relations client et instauration d'un programme de fidélité, entraînant une

augmentation du taux de rétention clients.

janv. 1994 / janv. 1996

Responsable de salle

Pizza Pai Lille

* Coordination et gestion efficace du personnel de salle pour assurer un service rapide et

de qualité, y compris la formation des nouveaux employés et la résolution de problèmes

en temps réel pendant les heures de pointe.

* Supervision du placement des clients, de la prise de commandes et du service, tout en

veillant à maintenir une atmosphère chaleureuse et accueillante.

* Gestion des stocks de fournitures de salle et coordination avec la cuisine pour garantir

une expérience culinaire fluide et agréable, ce qui a réduit les temps d'attente et augmenté la satisfaction de la clientèle.

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2020	Diplôme d'assistante vétérinaire ISSA À distance
/ juin 1996	BTS Action commerciale - BAC+2 ISEG Lille
/ juin 1994	DEUG de Maths - BAC+2 Université Lille 1 Lille
/ juin 1992	Bac Scientifique E - BAC Lycée Baggio Lille

COMPETENCES

Analyse de données, outils d'analyse, Microsoft Office

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Académique
Français	

CENTRES D'INTERETS

Lecture, Fitness, Monde animalier