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

*** *** ******** ********************
Boulogne-Billancourt (92100)
****
********.*********@*****.***

Chargée d'intégration Onboarding, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2023 / **Chargée d'intégration Onboarding**
Paris Alentour
Bonne intégration de nouveaux partenaires distributeurs / Création de catalogues d'activités touristiques et culturelles pour les partenaires distributeurs.
Soutien aux Account Managers dans l'analyse des performances des partenaires distributeurs, en réalisant des analyses détaillées, notamment du trafic sur les catalogues, des ajouts au panier et des réservations.
Suivi et amélioration des outils internes, en participant activement aux processus d'amélioration et au développement de nouvelles fonctionnalités produits.
Expérience estivale au sein du service client, fournissant un soutien efficace à la clientèle via des appels téléphoniques et des courriers électroniques, notamment pour les réservations d'activités chez Ma na wa .
Me xique

janv. 2019 / **déc. 2022** Las Ventanas al Paraiso a Rosewood Resort
Gestion personnalisée des clients
Coordination des arrivées/départs avec le système Opera
Réservations de divers services (réservations de restaurants, d'activités, etc.).
Collaboration interdépartementale pour assurer un séjour client optima l
Supervision pour garantir la satisfaction des clients et le bon déroulement de leur séjour

janv. 2015 / **déc. 2018** **Personal Concierge**
The Resort at Pedregal (Waldorf Astoria)
Premier contact client en amont de leur arrivée.
Création d'une expérience personnalisée de chaque client
Recommandation et réservation de restaurants et d'activités
Accompagnement personnalisé tout au long du séjour des hôtes
Receptionniste
Gestion des départs, planification des réservations et facturation des séjours, avec transmission des consignes aux services concernés.
Call Center
Gestion des appels entrants, prise de commandes des hôtes, réservation de restaurants, résolution de problèmes, et acheminement des appels vers les canaux appropriés.

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2009 / **juin 2013** Université de Occidente, Mexique; EF Paris

sept. 2022 / **M2 en Innovation et Communication**
Université Sorbonne Paris Nord, Villetaneuse

/ **Licence en Gestion touristique** - BAC+3

/	**Séjour linguistique**

COMPETENCES

courriers électroniques, Hubspot, Pack Office, Zendesk

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Espagnol	Bilingue
Français	Courant