



* **

Brest (29200)

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

PLANIFICATEUR D'OPÉRATIONS ET DE DÉPARTS, Senior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

oct. 2019 /

Assistant de direction

TOUR OPERATEUR TIERRAS DE LOS ANDES, PÉROU

Entreprise de voyages franco-péruvienne basée à Cusco, au Pérou, avec 20 ans d'expérience sur le marché. Bureaux à Lima, Arequipa, Puno, Huaraz, Quito (partenaire) et La Paz également.

-SPÉCIALISTE DU MARCHÉ DU LUXE, DÉPARTEMENT ANGLOPHONE
-REPRÉSENTANT DE L'ENTREPRISE DANS LES ÉVÉNEMENTS ET
ORGANISATEUR DE LA PARTICIPATION À LA FOIRE INTERNATIONALE.

Représenter l'entreprise dans différents événements liés au tourisme, comme ILTM : Marché du Luxe à Cannes, France. Participation à des sommets à Cusco, Lima au nom de l'entreprise. Réservation, devis, programmation dans le système OTM. Conciergerie des clients à leur arrivée dans le pays, suivi, prise en charge et dépose lorsqu'ils sont en ville, assistance. Planifier des salons touristiques en fournissant toutes les informations sur l'entreprise, en remplissant les formulaires, les paiements, en préparant tout le matériel de marketing pour promouvoir l'entreprise sur place.

Créer de nouveaux produits/services (itinéraires) pour l'agence de voyages en tenant compte : des horaires, de la logistique, des fournisseurs fiables, des horaires, des préférences des clients. Visiter les partenaires de l'entreprise pour les essayer et évaluer leur collaboration. Tester différents hôtels pour établir de nouvelles alliances dans le futur afin d'offrir une qualité totale à nos clients. Contact et négociation avec les hôtels, restaurants, sociétés de transport pour obtenir de meilleurs prix.

Tâches d'assistant de direction : agenda, dates, paiements, formats.

Participation à la mise en œuvre de l'ISO.

Tâches marketing : Mise à jour de la page Web de luxe, du design, des nouveaux itinéraires et des produits personnalisés.

mai 2018 / mai 2019

PLANIFICATEUR D'OPÉRATIONS ET DE DÉPARTS

OTTO 'S TOURS PÉROU

Tour opérateur allemand avec des bureaux en Équateur, au Venezuela et au Pérou (Cusco, Lima) avec 30 ans d'expérience sur le marché.

- PLANIFICATEUR D'OPÉRATIONS ET DE DÉPARTS PÉROU-BOLIVIE-CHILI

- REPRÉSENTANT DE L'ENTREPRISE DANS LES « DÉPLACEMENTS SUR PLACE » À L'INTÉRIEUR DU PAYS ET À L'ÉTRANGER

Contrôle et surveillance des passagers à terre, contact avec les fournisseurs (hôtels, restaurants, opérateurs) pour fournir un excellent service de conciergerie, assistance 24h/24 et 7j/7. Solutions d'urgence pour les voyageurs et gestion des problèmes des clients pendant le voyage. Réservations, paiements, organisation et programme d'itinéraires et système de vente TOURPLAN, un outil moderne très apprécié dans les agences de voyages pour établir des devis où sont gérées les réservations. Saisie des services avec prix, tarifs et gammes dans le système. Planification et organisation de voyages d'affaires pour trouver de nouveaux contacts et partenaires qui représenteront l'entreprise en dehors de la ville. Rechercher et trouver des services créatifs et innovants pour des forfaits touristiques non conventionnels à proposer et à vendre à l'étranger.

mars 2016 /

CONSULTANT VOYAGE

VOYAGE ARACARI

Agence de voyages boutique de luxe et programmes sur mesure pour les

clients. 20 ans sur le marché péruvien, certifié par Conde Nast et Travel and Leisure
-CONSULTANT VOYAGE
Personnalisez vos voyages de luxe au Pérou, en Bolivie et en Équateur. Coordonner les voyages et organiser avant et pendant le voyage. Assistance 24 heures sur 24 et service de conciergerie aux clients. En cas d'urgence, changements d'itinéraire. Système Tour Plan pour la programmation et le devis.

janv. 2016 / juil. 2017

AGENT DE VOYAGE

LIMA TOURS DMC au Pérou

Certification ISO 9002 et partie de Destination Services Holding.

-AGENT DE VOYAGE

Travailler sur les demandes des agences de voyages grossistes avec des réponses rapides et précises ainsi que le besoin d'information. Prestations de programmation dans un délai de 24 heures pour les particuliers et de 72 heures pour les groupes. Répondre aux besoins des clients, en donnant satisfaction et garantie dans les services, établir des relations avec les clients, en les fidélisant avec un suivi avant, pendant et après l'achat. Suivre le passager pendant le voyage et résoudre les problèmes à temps afin d'éviter les plaintes. Connaissance du système de cotation, de réservation et d'exploitation Stella.

mai 2015 / mars 2016

DIRECTEUR ADJOINT

GROUPE TIKHA Holding TOUR OPERATEUR

ans d'expérience sur le marché péruvien.

-DIRECTEUR ADJOINT

mai 2014 / mai 2015

DIRECTEUR

FUXION PERU CAFÉTÉRIA XOL

Centre d'expérience, moderne, agréable et unique qui offre une variété de produits sains, faisant partie du Groupe Fuxion : Première entreprise péruvienne dédiée à l'élaboration de produits nutraceutiques.

-DIRECTEUR

Développement de produits dans le café, ressources humaines, service client et résolution de problèmes. Travailler sur la conception du Menu, les données clients, l'organisation des processus, la trésorerie et les ventes.

mai 2014 /

RIO EXCLUSIVE, RIO DE JANEIRO - BRASIL

Agence d'élite qui combine un service de location de maisons, villas, manoirs et appartements à court ou à long terme avec des vacances de luxe ainsi qu'une assistance de conciergerie pour des clients sélectionnés.

-CONCIERGERIE

Assistance personnelle pendant la Coupe du Monde Brésil 2014 dans les zones exclusives d'Ipanema et Copacabana pour les services de location.

Accueil des touristes, tâches de conciergerie, travaux de bureau et administratifs.

nov. 2013 /

CONSEILLER EN VOYAGES ET DIRECTEUR DES VENTES

AGENCE DE VOYAGES EXPÉRIENCE ANDINE

Conception de programmes touristiques, coordination et organisation de voyages pour les voyageurs. Assistance dans leur séjour

janv. 2011 / oct. 2012

ASSISTANT DU VOYAGEUR.

AGENCE DE VOYAGE WEDGEWOOD, LONDRES - ROYAUME-UNI

Récupérer les touristes à l'aéroport et les transférer vers les hôtels. Les aider à l'enregistrement et au départ. Fournir de l'aide.

janv. 2011 / oct. 2012

REED CATERING-HOUSE OF LORDS, LONDRES - ROYAUME-UNI

-RESTAURATION, ÉVÉNEMENTS, BANQUETS

Accueillir les clients, organiser des événements, travailler en équipe.

déc. 2008 / déc. 2009

SERVEUSE ET OPÉRATEUR DE SERVICE DE CHAMBRE.

HÔTEL AMANGANI, WY, ÉTATS-UNIS

Répondre aux appels téléphoniques des clients et livrer la nourriture dans leurs chambres. Tables d'attente. Gestion des espèces et utilisation du système Micros.

janv. 2008 / avr. 2008

RÉCEPTIONNISTE

SIX SENSES SPA - PUNTA CANA RESORT, RÉPUBLIQUE DOMINICAINE
Prise de réservations, rendez-vous et présence du public.

sept. 2006 / oct. 2007

ASSISTANT SERVEUR

ROYAL CARIBBEAN CRUISES, OUTRE-MER CARAÏBES ET ÉTATS-UNIS
Tables d'attente et de nettoyage. Livrer de la nourriture. Préparation du chèque.

mai 2005 / nov. 2005

CONSEIL DE VOYAGES EN TOURISME E-COMMERCE

AGENCE DE VOYAGES LIMA TOURS

Travailler avec les clients en ligne, répondre aux demandes et organiser leur voyage.

mai 2003 / oct. 2003

COSTA CRUISES, OUTRE-MER- EUROPE

-SERVICE DE CHAMBRE

Répondre aux appels téléphoniques des clients et livrer la nourriture dans leurs chambres

/

TIKA TRAVEL, TIKA REPS et TIKA TOURS

Assistance personnelle à l'annuaire et à la direction, en effectuant et en participant à l'organisation de l'entreprise. Développement des données clients à l'étranger. Création d'un Manuel des Fonctions et Procédures par poste, décrivant les missions de la TIKA. Suivi des clients. Coordonner l'inscription et la participation aux foires internationales. Organisation de déplacements professionnels de Direction et de Direction. Développement du site internet de l'entreprise, alimentation des informations, travail sur le design et la mise en page. Développement de produits au sein du département Grossiste -REPS, conception et commercialisation. Négociation, accords et contrats avec les fournisseurs.

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2011 / oct. 2012

LONDRES, ROYAUME-UNI

juin 2010 / févr. 2011

CENTRE D'APPRENTISSAGE ACTIF

juil. 2002 / nov. 2007

UNIVERSIDAD SAN MARTIN; LIMA, PÉROU

oct. 1998 / avr. 2002

CENFOTUR, ÉCOLE DE TOURISME; LIMA, PÉROU

janv. 2001 / mars 2001

CENTRO DE IDIOMAS MIRAFLORES

mars 1997 / déc. 1997

- BAC+5

SAN JOSE DE LASALLE; LIMA, PÉROU

/

LONDON SCHOOL OF COMMERCE

UNIVERSITÉ DE CARDIFF

/

Diplômé en Gestion du Tourisme

/

Bachelor en Tourisme et Hôtellerie - BAC+3

/

Master en Tourisme et Hôtellerie - BAC+4

/

ITALIEN - NIVEAU DE BASE. LIMA, PÉROU

/

COURS D'ANGLAIS POUR IELTS-NIVEAU AVANCÉ

/

FRANÇAIS - NIVEAU INTERMÉDIAIRE

LIMA, PÉROU

COMPETENCES

Développement des données, données clients, Excel, Outlook, Power Point, Word, page Web, informatique

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Espagnol

Italien

Français

CENTRES D'INTERETS

Voyages, lecture, massage thaïlandais, bénévolat, danse du ventre et visionnage de documentaires