



\*\*\*\*\*

\*\* \*\*

Puteaux (92800)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*.\*

## Conseiller Clientèle Senior, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2011 /

#### Conseiller Clientèle Senior

AIR FRANCE / KLM - Ivry sur Seine - France

" Service Client

*\*Capacité à recueillir, identifier et solutionner les besoins des clients:*

- Découverte des besoins et s'adapter aux profils des clients,
- Proposer des solutions Produits sur Mesure,
- Prise en compte des remarques des clients.

*\*Capacité à gérer des réclamations des clients en plusieurs langues (Français, Anglais et Espagnol):*

- Analyse des problématiques et apporter des explications,
- Fidéliser les clients en proposant des gestes commerciaux en Miles ou cadeaux,
- Remonter les différentes suggestions et pistes d'améliorations pour le produit Flying Blue aux équipes techniques et marketing.

" Help Desk

*\*Diagnosticuer et préconiser des solutions techniques et commerciales à des équipes pluridisciplinaires:*

- Ecoute de la problématique rencontrée,
- Apporter la solution la plus adéquate et donner la suite à donner.

*\*Formation et suivi des collaborateurs du groupe AIR FRANCE / KLM sur l'utilisation des applications HACHIKO, ASK et ISIS:*

- S'adapter à la thématique et profils,
- Sens de la pédagogie,
- Prise en compte des remarques et suggestions pour des pistes d'améliorations à apporter aux procédures internes.

### DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2003 / juin 2006

Certificat de Spécialisation en Projets Touristiques

### COMPETENCES

ASK, ISIS, Pack Office, Mac OS X

### COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Espagnol

Français

Japonais

Elémentaire

### CENTRES D'INTERETS

Plus de 20 villes visitées en 4 ans, gastronomie, Jeu de Go, Anime & Manga, Jeux vidéos, Voyages:  
Europe, Etats-Unis, Mexique