



* *****

Ivry-sur-Seine (94200)

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

Chef de projet Informatique, Débutant

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2016 / déc. 2020 **BLUELINK - Pôle Reacom Hop Air France**
Assurer une solution alternative pour les passagers en cas d'irrégularités ou annulation de vols.
Prise en charge opérationnelle des irrégularités de vols.
Participation à l'optimisation des process et procédures.
Rédaction et mise à jour des manuels de procédures.
Key user dans l'implémentation du nouveau CRM.

janv. 2012 / janv. 2016 **CONSEILLER CLIENTELE**
BLUELINK - Pôle SAV Hop Air France / Pôle Fidélisation Flying Blue
Assister, Aider les clients dans l'organisation de leur voyage.

Conseil aux clients sur les produits et services.
Prise en charge de la gestion des comptes clients.
Billetterie aérienne du programme de fidélité (vente, après-vente).
Assistance technique en billetterie aérienne.
Gestion des réclamations et litiges.
Web assistance clients Hop Air France.

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2021 / juin 2022 Aston Ecole informatique - Arcueil (94)

sept. 2011 / juin 2012 **Conseiller client en séjour et voyages**

sept. 2010 / juin 2011 Coventry University - Royaume Uni

sept. 2004 / juin 2006 Lycée Le Corbusier - Aubervilliers (93)

/ **CHEF DE PROJET EN TRANSFORMATION DIGITALE**

/ **BTS PRODUCTIQUE MECANIQUE - BAC+2**

/ **BACHELOR INTERNATIONAL BUSINESS - BAC+3**

COMPETENCES

Amadeus, bases de données, DC, Jira, Excel, Microsoft Office, Methode Agile, Scrum

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Espagnol	Académique
Français	Bilingue

CENTRES D'INTERETS

