



** **

Saint-Laurent-Blangy (62051 CEDEX)

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

EXPÉRIMENTÉE, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mai 2019 /

SAS, Heathrow

Personnel de cabine de terrain proposant un niveau de service exceptionnel, principalement auprès de passagers scandinaves

- * *Service client de premier ordre assuré auprès de tous les passagers, leur offrant une expérience à la fois professionnelle et conviviale*
- * *Attitude chaleureuse et ouverte, création d'un cadre agréable*
- * *Travail collaboratif avec l'équipe, communication claire, respect des calendriers*
- * *Dans un environnement réglementé, attention méticuleuse portée aux normes et aux procédures d'exploitation*
- * *Service et ventes à bord, excellentes capacités commerciales*

juin 2018 / mai 2019

Équipage de cabine senior

Norwegian Air

Europe. J'étais en contact direct avec les passagers

- * *Supervision de l'équipage de cabine, en veillant à ce que les normes de service et de sécurité soient atteintes*
- * *Direction et coordination des activités à bord*
- * *Formation et perfectionnement des nouveaux membres d'équipage pour assurer un service uniforme*
- * *Réalisation de tous les documents requis avant et après le vol*
- * *Liaison entre l'équipage au sol et l'équipage de vol pour assurer une communication transparente*

mai 2017 / juin 2018

Chargée de service clientèle

Lufthansa

service clientèle, où j'assistais les clients depuis un centre de service à distance à Dublin

- * *Vente de billets d'avion à des clients européens*
- * *Traitement des réservations de vols via Amadeus*
- * *Prestation de services de qualité auprès des clients*
- * *Communication d'informations sur les horaires et les annulations*
- * *Gestion des demandes de réservations spéciales*
- * *Communication efficace avec les autres membres de l'équipe*
- * *Résolution des demandes des clients concernant le site Lufthansa*

avr. 2015 / mai 2017

Adjointe au superviseur de la base

Ryanair

Rôle clé d'assistance au superviseur de la base dans la coordination de toutes les activités opérationnelles quotidiennes à l'aéroport de Dublin.

- * *Veille à la ponctualité et la présence du personnel de cabine*
- * *Approbation et signalement des jours de maladie*
- * *Relecture des briefings présentés par les superviseurs de l'équipage de cabine pour assurer la qualité et la cohérence entre les équipes*
- * *Assistance au superviseur de la base dans la supervision du service à la clientèle et des normes d'hygiène*
- * *Veille au respect de procédures de sécurité strictes*
- * *Vols réguliers pour conserver la licence de l'équipage*

janv. 2013 / déc. 2015

Superviseur de base

Ryanair

Pleine responsabilité opérationnelle pour l'ouverture de la nouvelle base Ryanair au Maroc.

- * *Recrutement, sélection et formation de l'ensemble du personnel*
- * *Surveillance de la ponctualité, de la présentation, du service à la clientèle, de l'état de santé, de la sécurité et de la performance de l'équipage*
- * *Engagement de procédures disciplinaires si nécessaire*
- * *Liaison avec les sous-traitants*
- * *Gestion des services de restauration*
- * *Rapport des ventes hebdomadaires*
- * *Supervision des briefings des superviseurs*
- * *Coordination des exigences d'habilitation de sécurité pour l'équipage*
- * *Gestion de l'audit externe de l'IAA pour la réglementation de l'aviation*
- * *Efforts pour atteindre les indicateurs clés de performance et les objectifs de vente*
- * *Encouragement des ventes en motivant le personnel*
- * *Aide à l'établissement d'une nouvelle base à Marrakech*

Principales réalisations :

- * *Mise en place réussie des opérations de base à Fès à partir de zéro pour le compte de Ryanair*
- * *A fait preuve d'un niveau élevé d'adaptabilité dans un environnement multiculturel*

janv. 2006 / janv. 2013

Superviseur d'équipage de cabine / Senior

Ryanair

D'abord personnel de cabine junior basée à Dublin, j'ai accédé à un poste de direction en 2008 sur des vols à travers l'Europe

- * *Rôle diversifié, centré sur les passagers, dans un environnement de travail sous pression*
- * *Responsable de la prise en charge et de la sécurité des passagers internationaux*
- * *Mise en œuvre stricte des réglementations de sûreté et de sécurité conformes aux normes de l'UE*
- * *Excellente gestion des passagers ayant des exigences particulières*
- * *Séances de briefing avant le vol et gestion de l'équipage à bord, vérification de la documentation/des autorisations de l'équipage*
- * *Supervision des ventes et du marketing des services à bord, des paiements en espèces et par carte, de l'équilibrage et des rapports sur les ventes*
- * *Assistance aux passagers et administration des premiers soins si nécessaire*
- * *Convaincre les passagers de revenir en leur offrant une expérience de haute qualité*

Principales réalisations :

- * *Développement d'une forte sensibilité commerciale sur la nécessité de promouvoir les ventes*
- * *Gestion et direction d'une équipe, excellentes compétences en communication, capacité à motiver les autres*

mai 2005 / nov. 2006

Chef de Rang

Hôtel Belmont, Devon

- * *Service exceptionnel dans un hôtel de luxe 4 étoiles, surveillance des serveurs juniors*
- * *Attention exceptionnelle portée aux détails et capacité à interagir avec la clientèle et à la conseiller dans son choix de plats et de boissons*

juil. 2004 / avr. 2005

Sommelière / Serveuse

Hôtel Thistle, Birmingham

nov. 2003 / mars 2004

Réceptionniste

Hôtel Libertel, Paris

DIPLOMES ET FORMATIONS

- / juin 2018** **Diplôme en marketing, publicité et relations publiques**
National College of Ireland
- / juin 2009** **Certificat en Études de l'industrie du voyage international**
IAT, Waterford
- / juin 2003** **Diplôme en Hôtellerie et Restauration**
Lycée du Touquet, France
- / juin 2001** **Baccalauréat - BAC**
France
- / juin 1999** **Diplôme de comptabilité**
Lycée Guy Mollet, France

COMPETENCES

Microsoft Office, SAS, serveurs

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Français	Bilingue
Arabe	Courant

CENTRES D'INTERETS

Voyage | Sport (Volleyball, course à pied) | Cuisine | Danse | Réseautage | Bénévolat (parkrun)