



***** *

Permis B

** ***** *

Bobigny (93000)

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

Responsable d'équipe, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- févr. 2023 / aujourd'hui** **Directrice réseau Sud-Ouest**
Culture Presse à Paris
- oct. 2020 / févr. 2023** **Responsable multi-sites**
Carglass à Villemomble
• *Suivi de la performance de 2 sites : Villemomble et Noisy le Se*
• *Pilotage et management de 8 collaborateurs*
- nov. 2018 / sept. 2020** **Manager des ventes et des litiges**
HAVANATOUR à Paris
• *Mise en place des process : ventes et litiges*
• *Suivi de la performance du point de vente et du call center*
• *Remplacement de la gérante pendant ses congés annuels*
• *Pilotage et management de 7 collaborateurs*
- juin 2018 / nov. 2018** **Responsable d'un centre de contacts**
NEOPOST à Rueil Malmaison
• *Service client le plus productif d'après les reportings*
• *Pilotage et management de 7 collaborateurs*
- juil. 2016 / juin 2018** **Responsable d'un centre d'appels**
PROMOSEJOURS à Paris
• *Mise en place d'un guide du nouveau collaborateur de 70 pages*
• *CA multiplié par 3 en 2 ans (de 6 à 18 millions)*
• *Pilotage et management de 10 collaborateurs*
- nov. 2006 / juil. 2016** **Responsable d'Agence**
LOOK VOYAGES au Raincy, Aulnay et Paris
• *Progression du CA du point de vente (93) qui est devenu rentable*
• *En récompense, gestion du 1er point de vente national (75) qui n'a jamais été aussi productif puis ouverture d'une création d'agence (75)*
• *Pilotage et management de 3 collaborateurs*
- juil. 2002 / nov. 2006** **Agent de Voyages confirmé**
CAMELIA WELCOME puis FRAM Agences à Paris
- juin 2002 / juil. 2002** **Conseiller Voyages**
BOILORIS Voyages
- oct. 1998 / juin 2002** **Agent de Voyages**
FRAM Voyages à Paris
• *Ouverture de la première agence intégrée en Ile de France*

DIPLOMES ET FORMATIONS

- / juin 1998** **BTS Tourisme et Loisirs - BAC+2**
ROUEN (76 000)

COMPETENCES

15 années d'expérience dans le management d'une équipe commerciale/technique acquises en BtoB et BtoC
Expertise dans la stratégie de développement des ventes
Maîtrise des techniques de pilotage de performance et d'animation d'équipe
Management participatif et pragmatisme opérationnel
Orientation client et sens du résultat

CENTRES D'INTERETS

2013 - 2016 Membre du RSE de Look Voyages pour la promotion d'Ecpat auprès des professionnels du tourisme et la prévention auprès des clients
2013 Voyage humanitaire à Madagascar pour former les guides du parc national Andasibe à l'accueil des visiteurs avec l'association Planète Urgence
2012 - 2013 Journées de bénévolat pour la promotion d'Ecpat, réseau d'associations luttant contre l'exploitation sexuelle des enfants dans le monde