



Nationalité Français
Permis B

** ** ** ** **

Cergy (95000)

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

Conseiller Clientèle, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2018 / févr. 2023 **Conseiller Clientèle**

TRAVELFACTORY Saint Ouen, France

Optimisation la satisfaction de la clientèle

Conseil auprès de la clientèle sur les voyages et services proposés

Suivi des règlements : traitement des soldes, avoirs, chèques vacances, paiements web refusés, ...

Gestion des litiges, réclamations, problèmes de surbooking, annulations, modifications et délogements

Gestion des dossiers clients et fournisseurs

Commercial

Gestion et développement des marques du groupe

Gestion de portefeuille Fidélisation

Développement commercial

Recherche des besoins clients individuels et groupes

Ventes additionnelles (cross sell)

janv. 2016 / mars 2017 **Chef d'équipe Prospection et Télévente**

EUROPHONE Puteaux, France

Manager d'une équipe de 8 personnes en in et outsourcing pour le compte d'ALPHABET et ENGIE

Suivi de la performance / KPI

Optimiser les organisations humaines et techniques

Maintenir, corriger et améliorer la qualité de service perçue par les clients

Assurer la gestion administrative et financière

Pérenniser la qualité des relations sociales

CA mensuel moyen : 40 000K€

Taux de remplissage de RDV : 86.60%

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2006 / juil. 2008 I.S.E.G Le Marais, Paris

/ **Master 2 Stratégies Des Entreprise - BAC+5**

COMPETENCES

Photoshop, Lightroom, Excel, Powerpoint, Word, Pack Office

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Espagnol

Français

CENTRES D'INTERETS

culture asiatique, cinéma, basketball, Photographie

