



01/10/1988 (35 ans)
Nationalité Ukrainienne

* **

Paris 15 Vaugirard (75015)

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

stage, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2023 /

stage

AVAT SELECTOUR, SENS, FRANCE

Réservation des billets d'avion avec le logiciel Amadeus

Recherche des produits touristiques en fonction des demandes clients

févr. 2021 / mars 2022

BUSINESS PROCESS MANAGER

UKRAINE INTERNATIONAL AIRLINES, KYIV, UKRAINE

Amélioration du processus de service à la clientèle

Optimisation du temps de traitement des demandes des clients

Mise à jour des procédures du service support client

Résultats: Réduction du temps de traitement des demandes clients

juin 2020 / févr. 2021

RESPONSABLE DU SUPPORT CLIENT

UKRAINE INTERNATIONAL AIRLINES, KYIV, UKRAINE

Amélioration du niveau de service à la clientèle

Augmentation du niveau de fidélité des clients à la compagnie

aérienne

Résultats: Amélioration du service à la clientèle

oct. 2015 / juin 2020

RESPONSABLE COMMUNICATION

UKRAINE INTERNATIONAL AIRLINES, KYIV, UKRAINE

Participation à l'élaboration et à la mise en œuvre de stratégies de communication efficaces

Organisation d'événements pour la presse (tournées de presse, conférences de presse, briefings, etc.)

Suivi de facturation, gestion des voyages d'affaires

Résultats: Développement de l'image de marque

déc. 2011 / oct. 2015

SPÉCIALISTE DES SERVICES AUX ENTREPRISES

UKRAINE INTERNATIONAL AIRLINES, KYIV, UKRAINE

Amélioration du niveau de service aux clients de l'entreprise

Développement de la base de données client de l'entreprise

Résultats: Expansion de la clientèle corporate de l'entreprise

/

UKRAINE INTERNATIONAL AIRLINES, KYIV, UKRAINE

(Siege social de 500 personnes)

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2022 / juin 2023

DAQ 2.0 - Dispositif en Amont de la Qualification (inclus un parcours de français intensif, obtenu un diplôme DELF, le niveau B1)

/ sept. 2018

Formation à la sécurité aérienne pour le personnel

/ nov. 2016

Formation à la gestion de crises (accident d'avion et autres urgences)

/ août 2016

Cours spécialisé sur le système central Amadeus

sept. 2005 / juin 2010

Diplôme BAC + 5 Master en Marketing, Publicité et Communication -
BAC+4

/

UNIVERSITÉ NATIONALE DE L'AVIATION, KYIV, UKRAINE

COMPETENCES

logiciel Amadeus, Pack Office

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Espagnol	Elémentaire
Russe	Bilingue
Français	Professionnel

CENTRES D'INTERETS

Voyages, Cinéma, Littérature