



07/05/1988 (36 ans)

** ***** **

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

CHARGÉE, Senior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

oct. 2021 / déc. 2021

AUTO-ENTREPRENEUR

TÉLÉMARKETING

avr. 2016 / avr. 2021

CHARGÉE CLIENTÈLE / COMMERCIALE

TOUR OPÉRATEUR . TENERIFE

o Organisation de réunions d'informations et vente d'excursions.

o Relations publiques avec les clients.

o Gestion et Administration des réservations et résolution d'incidents.

Réussites:

o Organisation et présentation de réunion d'informations pour 150 clients, atteignant les meilleurs résultats de vente du mois.

o Gestion efficace d'incidents dans des voyages, donnant une réponse rapide et une solution au client,

améliorant la satisfaction et permettant de maintenir la fidélisation.

janv. 2014 / déc. 2015

CHARGÉE CLIENTÈLE / COMMERCIALE

TOUR OPÉRATEUR . TENERIFE

o Organisation de réunions d'informations et vente d'excursions.

o Gestion et Administration des réservations et résolution d'incidents.

o Gestion des arrivées/départs à l'aéroport.

Réussites:

o Résolution d'incidence de pertes de bagages durant des vols internationaux, gérant de manière efficace la

restitution des bagages et communiquant les démarches à faire et donnant les informations aux clients.

janv. 2012 / déc. 2013

RESPONSABLE D'ÉQUIPE D'ANIMATION

TOUR OPÉRATEUR . ESPAGNE, MAROC

o Management et gestion de l'équipe d'animation de l'hôtel.

o Organisation du programme journalier d'activités, jeux et sports et des différents évènements journaliers

et nocturnes (spectacles, soirées thématiques ...).

o Gestion du service "animation" de l'hôtel (gestion du matériel, entretien...).

Réussites:

o Intégrer une équipe d'animation externe à l'équipe d'animation de l'hôtel réussissant à obtenir les

meilleurs résultats en satisfaction client du tour opérateur.

o Gérer une équipe d'animation internationale de 16 animateurs de cultures différentes, réussissant à

obtenir une cohésion d'équipe avec un très bon service clients.

janv. 2010 / déc. 2011

ANIMATRICE SPORTIVE

TOUR OPÉRATEUR . MAROC, EGYPTE, IBIZA

o Organisation et animation d'activités sportives, de jeux et participation aux soirées thématiques (jeux, piste

de de danse, spectacles, ...) dans un club de vacances.

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2021

Certificat "Gestion des affaires en ligne 2.0"

/ juin 2020

Certificat "Vente à travers des moyens interactifs ou digitaux"
Educ@tic (formation à distance de la SEPE=Pôle Emploi en Espagne)

sept. 2009 / juin 2010

**Bachelor Responsable du Management Commercial PME (Bac+3);
Diplôme Européen d'Etudes Supérieures en Marketing (DEESMA) - BAC+3**
Lille, France

sept. 2007 / juin 2009

**Brevet Technicien Supérieur Négociation et Relation Client (BTS NRC) -
BAC+2**

/ juin 2006

Baccalauréat scientifique - BAC

COMPETENCES

TUI, ligne 2.0, Microsoft Office, Word, Excel, PowerPoint, Google

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Courant

Espagnol Bilingue

Français Bilingue

CENTRES D'INTERETS

cross-fit, randonnée, surf, VOYAGES : Asie (Thaïlande, Sri Lanka, Dubaï, Chine, Japon, Turquie) ...
Amérique latine, et autres (Espagne, Sénégal, Cap Vert, Egypte, Maroc, Tunisie, Grèce, Portugal)