



\*\*\*\*\*

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)