



Permis B

Saint-Pierre-de-Vassols (84330)

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

COMMERCIALE, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

avr. 2022 / déc. 2022

Référent service Groupes

Musée des Confluences

Encadrement

- *Encadrement, formation et management de l'équipe ;*
- *Suivi de la qualité de service ;*
- *Veille sur l'amélioration des pratiques professionnelles des agents*

Gestion et reporting

- *Analyse de l'activité avec mise en place d'indicateurs ;*
- *Gestion relation client (base de données et réponses adaptées aux publics) ;*
- *Assurer la collaboration/coordination des équipes sur le terrain et lien intra services ;*
- *Suivi des ventes sur le logiciel de billetterie ;*
- *Gestion de l'après-vente en lien avec le musée si nécessaire ;*
- *Ajustement des dispositifs suivant l'affluence.*

sept. 2014 / avr. 2022

Responsable Service Groupes

Musée des Confluences (Lyon)

Vente et Gestion

- *Gestion des dossiers de la réservation à l'après-vente et demandes spécifiques ;*
- *Préparation des comptes rendus d'activité et rapports d'activité ;*
- *Gestion des dossiers litigieux ;*
- *Centralisation des recettes ;*
- *Gestion du service en télétravail pendant la fermeture du musée.*

Encadrement

- *Formation sur le logiciel de billetterie et les contenus*
- *Répartition des tâches de l'équipe*
- *Garantir le respect de l'application des procédures*

avr. 2014 / juil. 2014

Conseillère Voyages

Plateau d'affaires Selectour Bleu Voyages (Lyon)

- *Traitement des dossiers de déplacements professionnels des collaborateurs de la société en*
- compte (hôtel, air, fer, voiture)*

janv. 1999 / déc. 2013

Gestionnaire de locations saisonnières

Meublés professionnels (Sud de la France)

- *Réservations, accueil des vacanciers, gestion des départs et des éventuelles*
- problématiques*
- logistiques*

janv. 1994 / déc. 1998

Agent commercial

Air France Genève

Tarifcation et prépayés

janv. 1991 / janv. 1994

Conseillère de Vente

Jet Tours Genève

gestion des réservations groupes

janv. 1989 / janv. 1991

Conseillère de Vente

Jet Tours Lyon

juin 1988 / juin 1998

Conseillère de Vente/ Agent commercial

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 1988

BTS Tourisme - BAC+2
Cours Reynaud (Lyon)

COMPETENCES

Pack Office -Logiciel Billetterie Secutix

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Français

CENTRES D'INTERETS

Course à pied, Tourisme nature et culturel, Randonnées pédestres