**** *******

Monastir
****
********@*****.**

Chef de comptoir, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

déc. 2015 /

Chef de comptoir
TUNISAIR
Tâches réalisées
** Communication d'informations à propos des vols, formalités, pays etc....*
** Gestion des demandes de disponibilités.*
** Réservation, modification et émission des billets.*
** Fidélisation des clients.*
** Gestion de caisse.*

juil. 2013 / déc. 2015

Agent de litiges bagages
TUNISAIR HANDLING
** Application des procédures liées au cheminement des bagages.*
** Gestion des réclamations des passagers.*
** Etablissement des rapports d'analyse et de suivi.*

sept. 2012 / juil. 2013

Agent d'accueil
TUNISAIR HANDLING
Tâches réalisées
** Accueil et orientation des passagers.*
** Gestion des flux en cas de retard.*
** Résolution des conflits interpersonnels.*

/

qu'agent de billetterie
l'agence Tunisair, sise à l'Aéroport International Habib Bourguiba Monastir
des passagers de différents horizons ce qui m'a permis de mieux connaître et gérer les différentes catégories de clientèle en répondant au mieux à leurs différents besoins et en leur apportant les recommandations les plus pertinentes.
En effet, mon expérience m'a donné la chance de coopérerExcel dans le cadre d'une mission à l'international, et plus précisément à l'agence Tunisair Paris, où j'ai exercé monCRM métier avec réussite mais surtout avec satisfaction.

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ **juin 2006**

Lycée Bourguiba - Monastir

/

Brevet de Technicien Supérieur en Commerce International
Centre Sectoriel de Formation aux Métiers du Tertiaire - Sousse

/

Baccalauréat en Economie et Gestion - BAC

COMPETENCES

AMADEUS, Pack Office

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Français	Courant
Arabe	Courant