



***** ***** *****

Permis B

* ***** ** *****

Chilly-Mazarin (91380)

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

RESPONSABLE SERVICE CLIENTELE / EXPERIENCE CLIENT, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

sept. 2021 / aujourd'hui SENIOR CUSTOMER SUPPORT MANAGER

CAZOO

** Recrutement et management d'une équipe de 10 conseillers clientèle en après-vente.*

Les accompagner et les faire monter en compétence avec comme objectif une expérience client au plus haut niveau.

Être à la fois dans la communication, l'empathie, la recherche de performance, et avoir un esprit d'équipe à toute épreuve.

** Suivi, reporting et analyse des KPIs, Trustpilot, Google review pour déterminer les actions à mener.*

** Elaboration et amélioration des process, et être le garant de leur bonne application.*

** Évaluation hebdomadaire des performances, des bonnes pratiques et du bien être au travail des conseillers.*

juin 2019 / juil. 2019

Enquêtrice

SLH-QUANTITEST

janv. 2008 / déc. 2018

Assistante du Chef de Service Réservation

AIR ALGERIE

** Animer une équipe de 8 personnes (call center)*

** Accueil téléphonique, réception et traitement des mails*

** Elaborer et suivre les plannings du service*

** Gérer les RH premier niveau de service*

** Elaborer et diffuser les notes de service*

** Secrétariat du chef de service*

** Evaluer les besoins en fournitures, commande et suivi*

janv. 1998 / déc. 2018

Chargée du Service Groupes

AIR ALGERIE

** Commercialiser les vols à vocation touristique*

** Maximiser les revenus de ces vols*

** Elaborer et négocier les tarifs*

** Être en relation avec les tours operateurs*

** Mener des actions commerciales*

janv. 1997 / déc. 2018

AIR ALGERIE

janv. 1988 / janv. 1998

Conseillère clients à distance

** Accueillir les appels téléphoniques*

** Procéder aux réservations, communiquer les tarifs*

** Assurer le service après-vente*

janv. 1986 / janv. 1988

Agent de voyages

Agence de voyages du Printemps

Création de la nouvelle agence du Printemps (78 Vélizy Villacoublay)

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 1985

Master en tourisme - BAC+4

Université Paris1 Panthéon Sorbonne

COMPETENCES

- * Salesforce
- * Zendesk
- * AWS
- * Slack
- * Google Workspace Mail
- * Google Drive

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Français	

CENTRES D'INTERETS

voyages, musées, musique, sport