



***** *****

Permis B

Lorgues (83510)

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

GESTIONNAIRE SERVICE CLIENT, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- janv. 2021 /** FOREST GAME PAINTBALL, Aups
*Création et gestion administrative du parc de paintball
Gestion comptable
Gestion des stocks*
- janv. 2015 / juil. 2023** **GESTIONNAIRE SERVICE CLIENT**
AMERICAN EXPRESS GBT
*Traitement des réclamations clients avec réponses écrites.
Analyse des historiques pour déterminer la responsabilité
Création de documents de formation et animation des formations internes
Recouvrement fournisseurs
Fidélisation de la clientèle
Taches administratives : Gestion de la boîte mail, gestion du planning, suivi statistique.*
- janv. 2013 / janv. 2015** **EXPERT TARIFICATION AMADEUS**
AMERICAN EXPRESS GBT
*Recherche et analyse du meilleur tarif pour le client, tarification complexe.
Assistance téléphonique aux collaborateurs internes sur la tarification Amadeus
Finalisation des échanges complexes
Conception de documents destinés aux personnels internes, animation des formations sur les techniques de tarification.
Gestion des appels d'offres, des ADM*
- sept. 2010 / janv. 2013** **AGENT DE RESERVATION ONLINE**
AMERICAN EXPRESS GBT, Sophia Antipolis
*Modification et/ou annulation sur AMADEUS des déplacements professionnels par mail ou téléphone.
Gestion administrative des dossiers clients
Assistance sur l'outil de réservation en ligne (KDS - American Express GBT)*

DIPLOMES ET FORMATIONS

- sept. 2008 / juin 2010** **BTS TOURISME Ventes et Productions Touristiques** - BAC+2
Charles Peguy, Marseille
- sept. 2007 / juin 2008** Faculté de droit, Draguignan
- sept. 2006 / juin 2007** **BACCALAUREAT Sciences Economiques et Sociales** - BAC
Lycée Jean Moulin, Draguignan
- /** **ERE ANNEE DE DROIT**

COMPETENCES

Amadeus, Excel, Powerpoint, Word

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Français