



\*\*\*\*\*

\*\*\* \*\*

Riorges (42153)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

## PROFESSIONNEL, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- janv. 2018 / févr. 2023**    **Responsable agence de voyages**  
Carrefour voyages | roanne  
*\*Accueil des clients et qualification de leur besoin en analysant leur projet de voyage en fonction de leur budget, afin de pouvoir les orienter vers l'offre la plus pertinente.*  
*\*Conception de formules touristiques sur mesure répondant aux attentes de la clientèle cible grâce à une sélection rigoureuse des prestataires et une solide connaissance de la culture locale et du climat.*  
*\*Traitement des dysfonctionnements et imprévus susceptibles d'apparaître pendant le voyage en ayant à cœur d'apporter des solutions alternatives grâce à la mobilisation d'un réseau local.*  
*\* Participation à la mise en œuvre des actions commerciales.*  
*\* Représentation de l'enseigne, mise en avant de l'image de marque.*  
*\*Gestion des réclamations dans une optique de satisfaction et de fidélisation client.*  
*\*Gestion administrative des dossiers clients : mise à jour des bases de données, facturation, etc.*
- déc. 2014 / déc. 2017**    **Congé parental**
- oct. 2013 / sept. 2014**    **Agent de voyages**  
Nouvelles Frontières | Roanne  
*\* Réservation des billets de transport et des hébergements.*  
*\* Vente de produits touristiques : séjours, circuits.*  
*\*Accueil des clients, recueil des besoins, proposition de formules de vacances pertinentes.*
- oct. 2010 / nov. 2012**    **Agent de Voyages**  
American Express Voyages | Strasbourg  
*\* Conseil et vente de voyages*  
*\* Emission de titres de transport*  
*\* Emission de réservations*  
*\* Suivi des litiges*
- févr. 2010 / juin 2010**    **Agent de Voyages**  
Carlson Wagonlit Travel, Novartis Center Suisse  
*\* Conseil et vente de voyages*  
  
*\* Réservation hôtel et voiture.*
- août 2006 / janv. 2010**    **Agent de Voyages**  
American Express Voyages | Sausheim  
*\* Conseil et vente de voyages*  
*\* Emission de titres de transport*  
*\* Emission de réservations*  
*\* Suivi des litiges*
- avr. 2006 / juil. 2006**    **Agent de Voyages**  
Carlson Wagonlit Travel | Saint-Louis  
*\* Accueil, renseignement et conseil auprès de la clientèle*  
*\* Ventes de voyages et titres de transport*  
*\* Emission des réservations*

## DIPLOMES ET FORMATIONS

---

**sept. 2000 / juin 2002**    **Baccalauréat Commerce: Commerce** - BAC  
Lycée Jean Mermoz | SAINT LOUIS

**sept. 1998 / juin 2000**    **BEP: Vente Action Marchande** - BEP  
Lycée Jean Mermoz | SAINT LOUIS

/                                **Formation CFS (Certificat de Formation à la Sécurité)**  
LES GUYARDS | PARIS; centre de Formation Interlines des Guyards, à Athis-  
Mons

## COMPETENCES

---

Amadeus, bases de données, Power Point, Word, réseau local, Informatique

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

**Anglais**

**Allemand**

**Français**