



\*\*\*\*\*

Permis OUI

\*\*\*\*\*

Brest (29200)

\*\*\*\*\*

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

## Responsable d'Agence, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

#### janv. 2006 / sept. 2021 **Responsable d'Agence**

##### TUI STORE POITIERS

- Analyse concurrentielle et stratégie de positionnement de l'agence
- Management : gestion des plannings, entretiens individuels, développement des compétences, accompagnement et définition des objectifs des membres de l'équipe (2 collaboratrices).
- Amélioration des processus métiers : mise en place de la dématérialisation des dossiers et d'une organisation de vente pour atteindre les objectifs et développer la performance.
- Application des bonnes pratiques et des valeurs du groupe
- Développement (recherche des prospects) et fidélisation de la clientèle. Mise en place d'actions commerciales.
- Gestion du point de vente : accueil, renseignements, conseils, vente de forfaits touristiques, billets (air, fer, mer), dossiers à la carte, dossiers groupes, facturation, comptabilité, après-ventes.

Réussites : Redressement de l'activité de l'agence et amélioration de la productivité vendeurs.

Challenge depuis mars 2020 : Gestion de la crise sanitaire, application des mesures commerciales, après-ventes, reports, ventes de dernière minute, mise en place de présentations par Visio-conférence, phoning.

#### janv. 2003 / janv. 2006 **Responsable d'Agence**

##### TOURISME VERNEY

- \* En charge du point de vente - équipe de 2 personnes
- \* Développement du chiffre d'affaires, augmentation de la part de marché
- \* Enrichissement du fichier clients et prospects
- \* Encadrement d'un vendeur
- \* Gestion des opérations commerciales, des partenariats

Réussites: Développement et dynamisation des ventes de l'agence , amélioration des processus de ventes, élaboration de partenariats commerciaux

#### janv. 1998 / janv. 2003 **Conseiller puis Responsable d'Agence**

##### ATLANTIQUE PACIFIQUE - réseau AFAT

- \* Création, lancement et développement du nouveau point de vente de Courbevoie en 2001
- \* Encadrement d'une collaboratrice junior
- \* Déploiement des outils administratifs, informatiques et commerciaux nécessaires à la création de l'agence

#### déc. 1997 / avr. 1998 **Agent de vente et d'accueil**

##### ECOLE DE SKI DES MENUIRES

- \* Accueillir, informer et vendre des cours et stages de ski
- \* Présentation des produits au sein du bureau de vente
- \* Participation aux animations de l'ESF au sein de la station
- \* Actualisation de la base de données, synthèse et diffusion des informations.

#### janv. 1997 / mai 1997 **Agent de réservation**

##### VACANCES AIR TRANSAT

- \* Renseignements et ventes par téléphone
- \* Découverte du fonctionnement d'un Tour Opérateur
- Acquis : Connaissances approfondies sur le Canada, USA, Zone Caraïbes.

juin 1996 / oct. 1997

**Agent d'accueil**

OFFICE DE TOURISME DE PARIS

2 saisons de Juin à octobre.

Accueil, information des visiteurs en français, anglais, espagnol. Promotion de la ville. Orientation des touristes. Vente de tickets de sites touristiques, d'évènements, de transport, d'articles touristiques, réservation de nuits d'hôtels.

## DIPLOMES ET FORMATIONS

---

/ juin 2017

**Diverses formations en vente et en management**  
d'Elites

/ juin 1996

**First Certificate in English of Cambridge (FCE); Certificate Advanced English of Cambridge (CAE)**

sept. 1993 / juil. 1995

**Brevet de technicien supérieur Tourisme - BAC+2**  
Lycée Hôtelier et de tourisme de St Quentin en Yvelines

/ juin 1992

**Baccalauréat B (Sciences économiques et sociales) - BAC**

## COMPETENCES

---

Compétences :

Management

Vente

Gestion de la relation et du développement commercial

Gestion administrative et comptable

Gestion des après-ventes

Organisation et pilotage de l'activité

Informatiques :

AMADEUS (GALILEO, SABRE)

GESTOUR, VIAXEO, MODO

ORCHESTRA, CAMELEON

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

**Anglais**

Courant

**Espagnol**

Académique

**Français**

## CENTRES D'INTERETS

---

Histoire de l'art, Equitation, Ski, planche à voile, course à pied