



\*\*\*\*\*

Nationalité Française  
Permis B

\*\* \*\*\*\*\* \*\* \*\*\*\*\* \*\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Toulouse (31000)

\*\*\*\*\*

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

## Agent de voyages, Débutant

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

déc. 2021 / sept. 2022

#### Conseillère service à l'utilisateur (Call Center)

Mutuelle Santé & Sécurité Sociale - Bordeaux & Toulouse

*Appels entrants et sortants*

*Enquêtes et consignes sanitaires, établissement d'attestations d'isolement (CPAM)*

*Information sur les prestations, traitement des e-mails (CAF)*

*Gestion des contrats (Mutuelle)*

janv. 2018 / déc. 2019

#### Agent d'Escale Commercial

Tempo Air, Alyzia assistance aéroportuaire - Bordeaux

*Accueil physique et téléphonique des clients*

*Ouverture des dossiers pour toute irrégularité (bagage manquant, endommagé, spolié, en excédent...)*

*Gestion des litiges en lien permanent avec les passagers et les compagnies*

*Traitement des mails, suivi des statistiques*

janv. 1997 / déc. 2015

#### Hôtesse de l'Air

Hop ! Air France - Agen - Toulouse

*Assurer le bien-être des passagers et la sécurité des vols*

*Coordonner l'activité d'une équipe (Faisant fonction Chef de Cabine)*

*Promouvoir les produits Air France*

*Contrôler l'application d'une réglementation*

*Réaliser un rapport de vol aérien*

févr. 1996 / oct. 1996

#### Agent d'Escale Aéroportuaire

Air France Europe - Nantes

*Accueillir et renseigner les passagers, procéder aux opérations d'embarquement et débarquement*

*Enregistrer les passagers et leurs bagages de soute*

*Assister les passagers à particularités (enfants non accompagnés, passagers handicapés, etc...)*

### DIPLOMES ET FORMATIONS

/

#### Certificat de membre d'équipage de cabine

Ecole Nationale de l'Aviation Civile - Toulouse

/

#### BTS Tourisme option Production-distribution - BAC+2

/

#### Stage Globus-Gateway Travel - BAC+2

Ecole Supérieure du Tourisme, Paris; Tours, Paris

/

#### Baccalauréat technologique Techniques administratives - BAC

### COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Courant

Espagnol

Professionnel

**Allemand**  
**Français**

Elémentaire  
Bilingue

## **CENTRES D'INTERETS**

---

Voyages, Mode, Luxe, musique, figurante cinéma, marche sportive, danse