

**Isabelle Z. - Née**  
**60710 Chevrières**  
**20 ans d'expérience dont 5 à l'étranger**  
**Réf : 1908221145**



## Agent administratif

### Ma recherche

---

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Hauts-de-France, dans l'Administration et Juridique.

### Formations

---

**2014 :**

Formation logiciel AX interne/Formation logiciel XPPS

**2005 :** sur Paris

Formation AMADEUS AF

**2003 :** sur Paris

Formation des métiers Aérien au sol " Class affaire", (commerciale, technique)

**2002 :** à Camille-Saint-Saens sur Rouen

Tourisme général

**2001 :** à Université de Lorraine sur Metz

Fac de langue (Anglais)

### Expériences professionnelles

---

**10/2014 à ce jour :**

Gestionnaire ADV/APPROVISIONNEMENT/ACHAT/SERVICE CLIENTS chez Filtertek (groupe Itw)

Administration des Ventes :

- Création compte clients
- Identification demande clients
- Mise en place de l'organisation administrative
- Traitement et suivi des commandes (saisies, ordonnancements, coordination des expéditions)

Suivi des stocks

- Traitement des litiges / SAV
- Facturation

Approvisionnement/ achat

- Effectuer un suivi des stocks
- Gestion des approvisionnements et des commandes d'achats sous traitant, fournisseur
- Suivre l'état d'avancement de la fabrication des produits

Logistique / Achats :

- Gestion des stocks, Inventaires et Reporting
  - Suivi des transferts de stocks européens
  - Organisation et suivi logistique des opérations
- Interface commerciaux (clients, fournisseurs, prestataires logistiques)

- Négociation des prix de ventes
- Négociation des prix de matières premières
- Contrôle et facturation des clients et des fournisseurs
- Suivi des dossiers /statistiques
- Service clients

**2011 - 2013 :**

Aréa ground opération MANAGER France chez Niki Luftfahrt GmbH (compagnie Aérienne Filiale D 'air Berlin), Tunisie

escales : France CDG/CLY/FMI/LYS/NCE/ORY - Tunisie NBE

- comptabilité, Reporting, saisie et étude statistique, Bilan, élaboration stratégie, participation Workshop, mise en place gestion d'échelle et de vol code-share, control qualité des escales du groupe, rapport d'audit, rencontre et coordination avec les différentes autorités, Management des opérations au sol (technique piste et passage commercial), traitement et mise en place de vol d'affrètement VIP, gestion et contrôle et mise à jour des notes de service, installation formation système informatique (altéa)

**2008 - 2011 :**

Cheffe d'escale Aéroport CDG chez Niki Luftfahrt GmbH

Management des sous- traitant, vérification mise en place et contrôle des SLA (service level agreement) et des procédures d'exploitation, gestion des taches administratives, Back office commercial de la compagnie, Formation, planning

**2007 - 2008 :**

Responsable Vente/billetterie chez Swissport (sous-traitant Aérien)

Management des agents, planning, Formation procédure et divers systèmes de réservation  
Report statistique, gestion de caisse, commande de matériel

**2006 - 2007 :**

Superviseur Vente/billetterie chez Swissport

Réservation, rebooking, vente de billet, encaissement d'excédent bagage, saisie de statistique, contrôle / transfert de scellé

**2005 - 2005 :**

Conseillère clientèle chez Frequence Plus (sous-traitant De La Compagnie Air France)

Back office, traitement de litige, réservation de billet Prime pour les passagers à haute contribution

**2005 - 2006 :**

Leader comptoir vente/billetterie chez Swissport

Réservation, rebooking, vente de billet, encaissement d'excédent bagage, saisie de statistique

**2003 - 2003 :**

Agent des services commerciaux (stage en alternance) chez Lufthansa (compagnie Aérienne)

Enregistrement, Embarquement, Débarquement, Accueil UM, Accueil passagers VIP, Gestion groupe

**2003 - 2004 :**

Agent des services commerciaux chez Swissport

-Enregistrement, Embarquement, Débarquement, Accueil UM, Accueil passagers VIP, Gestion groupe

**2002 - 2002 :**

Agent d'exploitation aéroport (stage) chez Aeroport De Sarrebruck

Lost and Found: gestion de dossier litige recherche de bagage, Opérations,: gestion des loadsheet, slot, meteo  
Check-in: traitement de passager , Trafic: gestion de l'embarquement, débarquement, chargement, arrivée, départ

**2002 - 2002 :**

Agent d'exploitation aéroportuaire chez Sgsa (sous-traitant D'adp Sureté/sécurité)

Contrôle des billets de transport, des bagages à main et des pièces d'identités

**2001 - 2001 :**

Agent d'office de tourisme (stage) chez Office Du Tourisme De Hombourg- Haut  
Visite guidée et renseignement du site

**1998 - 1999 :**

Agent administratif chez Le Hohberg (centre De Réadaptation Fonctionnelle De La Cpm)  
Accueil, entrée sortie, facturation, traitement administratif

## Atouts et compétences

---

Gestion:

Gestion du stock avec suivi de consommation

Responsable des encaissements :

- mise en place et comptabilité des scellés

Vérification des documents :

- contrôle qualité

- suivi des applications

Fermeture des encaissements :

- traitement journalier/semestriel/mensuel/annuel de la comptabilité

Statistique, planning :

- évaluation et étude de rentabilité/ modification de tarif

- dispatching des horaires de travail

Facturation : sous-traitant/ client

Mise à jour de contrat

Management:

Suivi du travail et du respect des procédures :

- mise en place des notes de service

Réunion d'information :

- nouvelle stratégie

- nouveau produit

Evaluation annuelle du personnel avec un entretien :

- Bilan et notation annuel des employés

Commercial:

Service à la clientèle :

- Back office commercial

Fidélisation de la clientèle :

- Mailing, maquette publicitaire

- présentation Work shop

Responsable des ventes et des réservations

Responsable des remboursements

Traitement des litiges

Négociation avec des Personnalités à haute contribution ( VIP)

Formation :

- Coaching management

- communication verbale/non verbale

- PNL (programmation neurolinguistique)

- Morphopsychologie

- Estime de soi

- Technique spécifique (informatique, étude des documents, QCM) + mise en situation

Logistique:

Agréments IATA Introduction

Connaissance en AOG/ COMAT

## Permis

---

Permis Permis B

## Centres d'intérêts

---

Cinéma, lecture divers, voyage, visite culturel.