

Né le 02/05/1985

75018 Paris

Plus de 10 ans d'expérience

Réf : 250228002708

Agent d'accueil polyvalente

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Ile de France, dans le Batiment.

Formations

01/2006 : Bac +2

BTS spécialité vente et production touristique

01/2004 : Bac

Baccalauréat Scientifique

Expériences professionnelles

07/2007 - 01/2024 :

Agent d'accueil polyvalente, agent de réservation, Assistante Gestionnaire de vol Tour Opérateur chez Royal First Travel sur Paris (75)

Rédaction réclamation clients et suivit du service après-vente. Réception accueil des clients. Gestion du BackOffice : réservations de vols sec et forfaits. Suivi des stocks, gestion des surbooking et délogement. Production : benchmarking, protection de nouveaux produits, mise en place des opérations spéciales et ventes privées. Analyse des vols : optimisation des remplissages du vols. Création, suivi et mises à jour des fichiers ligne dans les systèmes de réservation. Création, suivi et mises à jour des grilles tarifaires - Veilles concurrentielles et tarifaires. Fiabilisation et suivi des dossiers de réservation. Suivi des stocks de sièges et des contrats d'allottement. Coordination des actions commerciales avec les services ventes. Prise d'appels entrants, identification des clients, analyse et traitement des demandes dans les délais définis. Accueil chaleureux et empathique lors du premier contact téléphonique avec chaque client. Analyse des besoins spécifiques de chaque client afin de proposer des solutions adaptées. Résolution des problèmes et traitement des réclamations pour garantir la satisfaction du client. Écoute des besoins et des désirs des clients pour identifier et recommander des produits optimaux.

01/2005 - 07/2007 :

Téléconseillère de vente chez Renault sur Montrouge

Rédaction réclamation clients et suivit du service après-vente. Réception accueil des clients. Gestion du BackOffice : réservations de vols sec et forfaits.

Centres d'intérêts

Pâtisserie, Arts créatifs