



Mariée

Ajaccio (20000)

*****@*****.***

SYNTHÈSE, Senior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2022 / aujourd'hui Equipière service client

Boulangier électroménager et multimédia

Accueil et encaissement des clients, prise en charge des produits en SAV, suivi des commandes et panification des livraisons, établissement de dossiers de financement dans le cadre des facilités de paiement

févr. 2011 / Technicien escale commercial

Air France - Aéroport de Nice

A fait des recherches et résolu les demandes et les réclamations des clients tout en faisant preuve d'empathie.

A répondu rapidement aux demandes et requêtes des clients.

A répondu aux demandes des passagers concernant les retards et les annulations de vol et a résolu les problèmes en tenant compte des exigences de chacun.

A fait la promotion d'options de surclassement auprès des clients.

A mis l'accent sur la sécurité, le confort et le bien-être des passagers avant leur départ.

A communiqué les mises à jour et les informations aux passagers de manière courtoise et rapide.

A maintenu une attitude courtoise et positive pour calmer les passagers en état de stress.

juin 1999 / janv. 2011 Agent d'escale commercial

Air France - Aéroport de Bastia Poretta

A communiqué les mises à jour et les informations aux passagers de manière courtoise et rapide.

A enregistré les billets, vérifié les bagages des clients.

A maintenu une attitude courtoise et positive pour calmer les passagers en état de stress.

A supervisé des mineurs non accompagnés avant l'embarquement.

juil. 1998 / août 1998 Agent de réservation et de prospection

Tourisme France International - Nice

A négocié des tarifs auprès d'hôteliers de la région.

A traité les réservations par téléphone et en direct.

A répondu aux demandes des clients en matière de réservations d'hôtels et de transferts.

A effectué des devis pour le compte de clients dans le cadre de voyages d'affaires ou de loisirs.

juil. 1997 / août 1997 Hôtesse d'accueil

Chambre de commerce et d'industrie de la Haute - Aéroport de Bastia Poretta, Haute-Corse

A orienté les clients sur les meilleurs choix de restaurants et d'activités en Haute-Corse.

A accueilli tous les clients de l'aéroport avec un sourire.

A effectué des annonces d'informations dans les différents halls.

A pris en charge les appels et la transmission des messages clients vers les services adéquats.

févr. 1997 / juin 1997 Employé polyvalent

Mcdonald's - Cagnes sur mer
*A toujours su proposer aux clients un service amical et un accueil chaleureux.
A fait preuve d'intégrité et d'honnêteté dans ses interactions avec les clients, les membres de l'équipe et les responsables.
A interagi avec les clients de manière plaisante et courtoise.
A préparé les boissons des distributeurs et les ingrédients des crèmes glacées.
A préparé toutes les commandes dans un délai de 2 à 3 minutes.*

/ **Spécialiste des relations clientèle**
Respectueux des procédures
*Expérience en matière de ventes
Bon relationnel client
Facilité d'apprentissage
Excellentes compétences en communication
Excellentes capacités d'écoute
Attitude courtoise*

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 1997 / juin 2000 Licence de communication - BAC+3
Faculté de; Nice

COMPETENCES

Excell, Word

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Professionnel