****** *****
27/07/1983 (40 ans)
Nationalité Française
Permis B

** ****** ***********
Belfort (90000)
****
******.******@*****.***

CONSEILLER CLIENTÈLE, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2017 / déc. 2019 **CONSEILLER CLIENTÈLE**
SNCF ETSV RHENAN, SAINT LOUIS, France
Principales activités et responsabilités:

** Vente de voyages en trains.*
** Conseil, informe et fidélise les clients par force de proposition.*
** Prescription de carte de réduction et de fidélité ainsi que des services complémentaire, tel que*
la prise en charge des bagages.
** Vente d'un service de location de voiture avec le partenaire de l'entreprise AVIS.*
** Informer les clients et gérer les conflits en cas de situation perturbé.*

janv. 2014 / déc. 2016 **CONSEILLER DE VENTE PAR TELEPHONE**
SNCF - SAINT ETIENNE CHATEAUCREUX, France
Principales activités et responsabilités:

** Traiter les mails, appels de réclamation des clients.*
** Faire les modifications et échange de voyage.*
** Vente de cartes de réductions et de services annexes tel que la prise en charge des véhicules par*
voie ferré, location via le partenaire AVIS, la prise en charge des bagages et la fidélisation
clientèle par carte

janv. 2006 / janv. 2014 **AGENT SERVICE COMMERCIAL TRAIN**
SNCF - PARIS AUSTERLITZ ET NORD, France
Principales activités et responsabilités:

** Vérifier toutes les installations de sécurité du matériel roulant.*
** Appliquer et mettre en œuvre les procédures garantissant la sécurité des voyageurs à bord.*
** Contrôler des titres de transport.*
** Pourvoir informer et proposer les différents produits commerciaux.*
** Gérer les situations de conflit en cas de perturbation.*

janv. 2005 / janv. 2006 **CHARGÉ DE RELATION CLIENTELE**
TELEPERFORMANCE, BELFORT, France
Principales activités et responsabilités:
** Accueil et informer le client.*
** Assure la mise en place des services téléphoniques de l'opérateur SFR.*

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2018 UNIVERSITE DE LAS TUNAS (CUBA)

/ juin 2017 **FORMATION SECURITE ET SERVICE A BORD; formation continue et annuel sur la prise en charge des clients en situation de crise, service à bord, incendie**
SNCF, SAINT ÉTIENNE

sept. 2003 / juin 2005 **LICENCE EN L.E.A (LANGUES ETRANGERES APPLIQUEES)** - BAC+3

	IUT MONTBELIARD
/ juin 2003	**BACCALAUREAT ACTION COMMUNICATION ET COMMERCIALE** - BAC LYCEE LE GRAND CHENOIS, MONTBELIARD
/	**Contenu: Préparation à la licence en langues étrangères appliquées pour une durée de deux ans** - BAC+3
/	**Contenu: apprentissage du dialogue client en application avec les nouvelles attentes clients. Formation à la vente de nouveaux produits et services pr** SNCF, STARSBOURG
/	**CERTIFICAT EN ENSEIGNEMENT DEVELOPPE**
/	**CERTIFICAT EN PEDAGOGIE CONTEMPORAINE**
/	UNIVERSITE DE LAS TUNAS (CUBA)
/	**CERTIFICAT DE MAITRISE DE LA LANGUE ESPAGNOL** - BAC+4

COMPETENCES

WINDOWS, MS OFFICE FAMILLE, DIALECTAL

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	
Espagnol	
Français	Courant
Turc	Courant