



***** **

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**

/ 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

Turc

Courant

Courant