



***** ** *****

08/11/1970 (53 ans)

** **

Saint-Cyr-sur-Morin (77750)

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

Responsable d'agence en location de véhicules, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2004 / janv. 2020

Responsable d'agence en location de véhicules

AVIS - PARIS ET REGION PARISIENNE, ILE DE FRANCE

Durant 16 ans, j'ai eu l'opportunité de gérer 2 agences de location de véhicules de tourisme et utilitaires, les différents postes de travail étant:

la gestion administrative, les traitements bancaires, les relances, les litiges, la veille concurrentielle...

Les deux agences regroupent un parc d'une centaine de véhicules pour un chiffre d'affaire annuel de 1,100 KE.

Les objectifs mensuels calculés, en commun accord avec la direction, devaient être réalisés, voire dépassés.

De ce fait, les différentes sources de rentabilité comme les ventes additionnelles (assurances supplémentaires, l'option achat du carburant, la location d'un siège bb, gps, etc...), la facturation des dommages sur les véhicules, étaient une priorité.

Afin de fidéliser la clientèle, nous étions réactifs à chaque remarque de la part du client, et restions très disponibles.

Un client qui n'est pas entièrement satisfait risque de partir à la concurrence, des remises tarifaires ou des surclassements de voitures étaient un moyen de pérenniser la clientèle.

Manager de 2 équipes composées de 6 personnes, mes tâches quotidiennes étaient:

la formation du personnel, les plannings, le recrutement, les entretiens individuels annuels.

Régler les conflits entre collègues, les motiver activement aux objectifs mensuels assujettis à des primes...

Réunion hebdomadaire afin d'améliorer le service client.

De part mes différentes responsabilités, j'ai travaillé avec plusieurs services:

Les services internes: le service litige, les commerciaux, la comptabilité

les services externes: les fournisseurs, les garages, les sociétés, les hôtels, ce qui m'a apporté une certaine aisance et une faculté d'adaptation

févr. 1992 / oct. 1999

CHEF DE GROUPE EN LOCATION DE VOITURES

BUDGET FRANCE - PARIS, ILE DE FRANCE

J'ai démarré ma carrière dans la location de véhicules en tant qu'agent de comptoir de 1992 à 1996 puis j'ai évolué vers un poste de chef de groupe

l'agence située à Gare de Lyon était composée de 10 personnes, j'ai travaillé en horaires décalés, six heures/minuit

et weekend et jours fériés

accueil clients, contrats de location, suivi des véhicules, livraisons en sociétés, administratif, ouverture et fermeture de l'agence en autonomie

févr. 1989 / déc. 1991

NEGOCIATRICE DEBUTANTE EN IMMOBILIER

SPECIM IMMOBILIER - Charenton-le-Pont, PARIS

Accueil clients, visite des appartements sur construction achevée, établissements d'un plan de financement, relance clients, administratif, travail en parallèle avec le siège social pour d'autres projets sur plans

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ nov. 2019 NC FORMATION - Maisons-Alfort 94

/ **prothésiste ongulaire : beauté des mains**

COMPETENCES

gps

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Courant

Français

Portugais Courant