



17/02/1993 (31 ans)
Nationalité Français
Homme
Permis B

** **

Wassy (52130)

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

vendeur, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2022 / déc. 2023

Agent de voyage

Costa Croisière, Barcelone

Vente de produits touristiques : séjours, circuits.

Gestion des réservations d'hébergements, transports et excursions auprès des professionnels, émission des documents

de voyage.

Accueil des clients : renseignement sur les destinations et les tarifs, présentation des offres disponibles.

Vente de prestations complémentaires afin d'atteindre les objectifs commerciaux : assurance, excursions, services sur place.

Promotion des produits de voyage et des services auprès de la clientèle.

Personnalisation des formules de voyage, établissement de prestations sur mesure adaptées aux envies et au budget du client.

Conception de projets de voyage pour des entreprises.

Établissement des devis et des factures, information des clients sur les facilités de paiement disponibles, suivi des règlements.

déc. 2020 /

Conseiller commercial en assurances

Celside, Barcelone

Prise en charge des demandes clients (téléphoniques, mails, courriers), respect des procédures et des règles de confidentialité.

Participation aux opérations commerciales : promotion des nouveaux produits et des services de l'agence, envoi d'e-mailing

aux clients.

Actions de prospection téléphonique afin de développer mon portefeuille, ciblage des prospects, discours commercial personnalisé et traitement des objections, mise à jour du fichier clients.

Présentation de la gamme de produits d'assurance (caractéristiques des garanties, montant des cotisations), utilisation d'arguments ciblés, exposition des mensualités.

avr. 2019 / déc. 2020

Conseiller relation client

Nobilas Iberica (AXA), Barcelone

Actualisation des informations dans les outils réparateur (garagistes carrossiers) pour assurer la traçabilité des actions et faciliter le suivi des dossiers.

Montage du sinistre, collecte et vérification des pièces justificatives, relance si nécessaire.

Analyse des données marketing pour segmenter et cibler efficacement les audiences.

sept. 2018 / avr. 2019

Téléconseiller

Selectra, Barcelone

Traitement des échanges par téléphone, courrier électronique et messagerie instantanée dans le respect des règles de communication.

Traitement rapide des réclamations des clients avec une solution validée par l'entreprise, veille à la satisfaction des clients pour

éviter les litiges.
Réception et traitement des appels téléphoniques des différents clients en suivant les consignes de présentation et de ton de voix.
Proposition de services supplémentaires aux clients afin de satisfaire au mieux leurs besoins et d'accroître les ventes.

- janv. 2016 / déc. 2018** **Commercial sédentaire**
Fiducial Office Solution, Lyon
- janv. 2015 / janv. 2016** **Attaché Commercial et Commercial**
Suez-Environnement R&V et MaClientele.com, Lyon - Annecy
Vente en B to B de prestations de services de recyclage et valorisation des déchets
Apporter des solutions adaptées : élaboration de devis et contrat pour les professionnels
Prospection terrain et prise de rendez-vous clients
- Vente en B to B d'un service de récolte d'avis clients à destination de commerçant*
Prospection terrain et suivis des rendez-vous clients
Participation aux réunions produits, proposition d'amélioration des produits
- janv. 2013 / janv. 2015** **Assistant Chef de Rayon**
Métro, Dijon
Gestion et réapprovisionnement du rayon frais-surgelé
Gestion des commandes et des inventaires quotidiens, permanents et annuels du rayon
- sept. 2012 /** **Équipier polyvalent formateur**
Mac Donald's - Saint-Dizier (52)
- janv. 2011 / août 2013** **Formateur**
Mac Donald's, Quetigny (21) et Saint-Dizier (52)
Formation des nouveaux équipiers et suivis de leur formation
Formation continue des équipiers confirmés
Service, prise de commande et préparation de commandes clients

DIPLOMES ET FORMATIONS

- sept. 2015 / juin 2016** **Manager de projet spécialisation; marketing; Licence professionnelle - Titre certifié RNCP niveau 2 - BAC+3**
ECEMA, Lyon
- sept. 2013 / juin 2015** **BTS Management des Unités; Commercial - BAC+2**
Dijon Formation, Dijon
- sept. 2011 / juin 2013** **DUT - Information et communication; Option gestion de l'information et de la communication dans les organisations - BAC+2**
Université Bourgogne, Dijon
- / juin 2011** **BAC littéraire spécialité Arts-Plastiques; et options facultatives Arts-plastiques et sport - BAC**
Lycée Saint Exupéry, Saint-Dizier
- /** **Alternance assitant chef de rayon MÉTRO**

COMPETENCES

Analyse des données, courrier électronique, gestion de l'information, messagerie instantanée

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Espagnol

Allemand

Italien

Français

CENTRES D'INTERETS

Cuisine, Art, Musique, monde végétal, pour l'apprentissage des langues étrangères