



***** *****

Rouen (76000)

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

Responsable Embarquement Check in, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2021 /

Master

Liplômante Niveau Master en Ressources Humaines

Élaboration d'un Mémoire sur le Rôle et les Missions des Ressources Humaines dans la Motivation et dans la Fidélisation des salariés en lien avec le Manager

Stage dans le domaine du Recrutement - Adecco PME Paris

août 2011 / mai 2014

Responsable Embarquement Check in

Gare routière internationale de Gallieni -EUROLINES - TRANSDEV

Encadrement, animation et formation des équipes

Mise en place des procédures liées à l'embarquement des passagers

Prise en compte et gestion des incidents en relation avec les clients

Suivi des plannings des équipes

Formationsicoachings relation client

août 2008 / oct. 2013

Responsable Relation Client

1111V (Le Marais)

Suivi de prestation des équipes dans le cadre de la politique de fidélisation de l'entreprise.

Montée en compétences des équipes : Accompagnement individuel des collaborateurs / Formations / Parcours d'intégration pour les nouveaux collaborateurs ! Coachings / Entretiens annuels d'appréciation et de développement des performances.

Organisation et gestion du suivi administratif des dossiers clients - Gestion de la réclamation client. - Mise en place des courriers type

Mise en place des indicateurs de suivi de l'activité.

Formalisation des procédures du service.

janv. 2006 / déc. 2008

Responsable Système encaissement st accueil

DFIV (Flandre)

janv. 1994 / déc. 2002

Hôtesse de caisse

Flandre I

/

Responsable de la Gare routière internationale de Gallieni

EUROLINES - TRANSDEV

Gestion de la Gare routière, une des plus importantes de l'Europe -1 500 000 passagers en transit / an

Suivi des prestataires et des travaux

Négociation des contrats de maintenance

Garant de l'application des consignes de sécurité liées à un établissement accueillant du public

Management des équipes commerciales, check in et régulation

Garant de l'accueil et satisfaction de l'expérience client

DIPLOMES ET FORMATIONS

/

Bac - Section Journalisme - BAC+6 et plus

ESCOLA SECUNDARIA - PORTUGAL

/

Formation Responsable de la gestion des ressources Humaines

/

COMPETENCES

RNCP niveau 6, Word, Excel, Power Point

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Professionnel
Espagnol	Elémentaire
Français	
Portugais	Bilingue