



\*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

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*

*Formations coachings 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 et 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**

---

|                  |               |
|------------------|---------------|
| <b>Anglais</b>   | Professionnel |
| <b>Espagnol</b>  | Elémentaire   |
| <b>Français</b>  |               |
| <b>Portugais</b> | Bilingue      |