



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

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

Ivry-sur-Seine (94200)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

---

## Chef de projet Informatique, Débutant

---

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

**janv. 2016 / déc. 2020**    **BLUELINK - Pôle Reacom Hop Air France**  
*Assurer une solution alternative pour les passagers en cas d'irrégularités ou annulation de vols.  
Prise en charge opérationnelle des irrégularités de vols.  
Participation à l'optimisation des process et procédures.  
Rédaction et mise à jour des manuels de procédures.  
Key user dans l'implémentation du nouveau CRM.*

**janv. 2012 / janv. 2016**    **CONSEILLER CLIENTELE**  
**BLUELINK - Pôle SAV Hop Air France / Pôle Fidélisation Flying Blue**  
*Assister, Aider les clients dans l'organisation de leur voyage.*  
  
*Conseil aux clients sur les produits et services.  
Prise en charge de la gestion des comptes clients.  
Billetterie aérienne du programme de fidélité (vente, après-vente).  
Assistance technique en billetterie aérienne.  
Gestion des réclamations et litiges.  
Web assistance clients Hop Air France.*

### DIPLOMES ET FORMATIONS

---

**sept. 2021 / juin 2022**    Aston Ecole informatique - Arcueil (94)

**sept. 2011 / juin 2012**    **Conseiller client en séjour et voyages**

**sept. 2010 / juin 2011**    Coventry University - Royaume Uni

**sept. 2004 / juin 2006**    Lycée Le Corbusier - Aubervilliers (93)

/                                    **CHEF DE PROJET EN TRANSFORMATION DIGITALE**

/                                    **BTS PRODUCTIQUE MECANIQUE - BAC+2**

/                                    **BACHELOR INTERNATIONAL BUSINESS - BAC+3**

### COMPETENCES

---

Amadeus, bases de données, DC, Jira, Excel, Microsoft Office, Methode Agile, Scrum

### COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

<b>Anglais</b>	Courant
<b>Espagnol</b>	Académique
<b>Français</b>	Bilingue

### CENTRES D'INTERETS

