



Permis B

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

Colmar (68000)

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

Responsable d'Agence de Voyages, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2016 / août 2023

Responsable d'Agence de Voyages

Colysée Voyages - Mulhouse

- *Gestion du planning du personnel et organisation de l'activité (mobilisation d'équipes, communication de proximité...).*
- *Formation et encadrement d'une équipe de conseillers, de stagiaires et d'alternants (accompagnement, briefing, debriefing quotidien...).*
- *Gestion administrative et budgétaire du point de vente en accord avec les objectifs fixés par la Direction.*
- *Participation à la négociation des marges et des commissions avec les Tour-Opérateurs, les compagnies aériennes et maritimes.*
- *Élaboration de la stratégie marketing et commerciale (Plan d'action).*
- *Développement et fidélisation d'un portefeuille clients par un management de la qualité (analyse, évaluation et amélioration de l'expérience client...).*
- *Prise de décisions rapides et gestion des litiges (clients, fournisseurs).*

janv. 2008 / janv. 2016

Conseiller en Séjours et Voyages

Voyages Mosaic et Dogan Voyages - Mulhouse

- * *Accueil, renseignement, conseil, réservation et émission des titres de transport aérien et maritime sur logiciels AMADEUS, SEAWEB et HOGIA.*
- * *Promotion des offres commerciales (mailing, affichage en vitrine, mis à jour des sites web et réseaux sociaux).*
- * *Elaboration et vente de forfaits touristiques (séjour classique et/ou à la carte).*
- * *Gestion des dossiers clients et de la facturation (contrat et carnet de voyages).*
- * *Suivi des litiges et relances des factures via logiciels IGA, GESTOUR et MB3M.*

janv. 2003 / oct. 2007

Responsable de Transport et Logistique

Tour Opérateur Marmara - Monastir (Tunisie)

- *Gestion d'un parc de 15 véhicules et optimisation de la flotte selon le budget défini par la Direction.*
- *Encadrement d'une équipe de 29 personnes (management du personnel, management de la sécurité).*
- *Organisation et élaboration d'un planning quotidien et prévisionnel (itinéraires des véhicules, horaires et missions du personnel...).*
- *Évaluation des moyens d'exploitation en fonction des besoins et des contraintes du transport (pilotage, suivie et contrôle).*
- *Participation à l'élaboration du budget du service Transport.*
- *Négociation des conditions tarifaires et contractuelles avec les fournisseurs.*
- *Prise des décisions rapides et gestion des problèmes techniques et humains (sinistres, retards, perturbations...).*

janv. 2001 / déc. 2002

Agent d'escale

Tour Opérateur Etapes Nouvelles - Monastir (Tunisie)

- * *Accueil, renseignement et orientation des passagers dans les aéroports.*
- * *Contrôle, enregistrement et assistance des voyageurs au sein des aéroports sur les vols domestiques et internationaux.*

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2001 / juin 2004

Licence en Commerce International - BAC+3

Institut Supérieur de Gestion Sousse - Tunisie

sept. 2000 / juin 2001

Baccalauréat Scientifique - BAC

COMPETENCES

LOGICIELS :
AMADEUS
GESTOUR
IGA
MB3M
SEAWEB
HOGIA

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Français	Bilingue
Arabe	Bilingue

CENTRES D'INTERETS

Voyages, Course à pied, Natation