



***** *****

Permis B

* ***** *

Vitry-sur-Seine (94400)

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

Agent de comptoir/ Agent d'escale

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

/

Technicien régulation planning

Transavia France /OCA - Orly- Orly

Réguler les aléas en temps réel (les absences, maladies, retards)

O Elaborer les plannings des PN en affectant les rotations équipage

dans le respect des, différentes règles en vigueur

(réglementation + accords d'entreprise), et des objectifs

, à qualitatifs (équilibre heures, découchés, etc...) Contrôler en continu la

conformité réglementaire des plannings

en cours de création -Publier les plannings dans le respect des délais impartis

Adaptation rapide à différents interlocuteurs et différentes

situations(PNT, PNC, FORMATEURS, PRESTATAIRES et AGENTS)

/

Agent de comptoir/ Agent d'escale

OCA - Orly

Vente de billets d'avion, réservation d'hôtel

Encaissements d'excédents bagages

Réception des réclamations en prenant connaissance du

problème et en cherchant à le résoudre à l'amiable, évitant ainsi que le client soit insatisfait du service

Forte autonomie grâce à la connaissance approfondie des procédures de l'entreprise

Capacité à identifier les difficultés et à prendre des décisions individuellement ou par consensus

Tenue du comptoir en accueillant les clients et en écoutant leurs demandes, répondant ainsi à leurs attentes de façon cordiale

Prise en charge du service après-vente en fournissant une assistance au client en cas de besoin, assurant ainsi sa satisfaction tout au long de son contrat

Accueil de la clientèle par téléphone et en personne pour répondre à ses questions et la renseigner sur les différentes prestations

Authentification des billets et de la monnaie et signalement de toute tentative de fraude.

Proposition d'offres spéciales et de services complémentaires pouvant valoriser les comptes client.

Enregistrer, embarquer, assister les passagers

DIPLOMES ET FORMATIONS

/

Niveau DEUG sciences politiques - BAC+2

Université Paris 8 - Paris

COMPETENCES

AMADEUS

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

