



***** *****

Permis B

* *** *****

Pontault-Combault (77340)

***** _ *****

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

Responsable / Superviseur Centre d'appels, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- janv. 2013 /** Ebookers /Direction « Real Estate Facilities
2013 - A ce jour retour vers le secteur du Paramédical, société d'ambulance privée, appels d'urgence en lien avec le centre 15, localisation 94
- janv. 2012 /** **Chef de projet**
Ebookers /Direction « Real Estate Facilities
parisien (600m²).
** Relations avec tous les fournisseurs et prestataires : négociation, prolongation ou arrêt des différents contrats de notre bureau France. (Téléphonie, Sécurité, Consommables, archivage, courrier, etc).*
** Proposition divers devis - appel d'offres, réception des prestataires et analyse de ces offres pour validation.*
** Participation aux réunions de chantier puis débriefing maison mère à Chicago, Information Direction France et salariés.*
** Etat des lieux, inventaires, archivage.*
** Pilotage, organisation et logistique phase finale du déménagement de 50 collaborateurs.*
- janv. 2007 / janv. 2012** **Responsable Service Clients**
Ebookers
** Encadrer et animer une équipe de 4 conseillers clientèle.*
** Evaluer la qualité des contacts, définir des axes de progression.*
** Effectuer le reporting, contrôler le respect des procédures (Paris et Cracovie)*
** Procéder aux évaluations et aux sessions de recrutement.*
** Traitement des contacts clients.*
Responsable Agence de Voyage :

** Animation, contrôle et formation de 4 agents de comptoir.*
** Développement et suivi des ventes afin d'atteindre les objectifs commerciaux assignés au point de vente.*
** Reporting et optimisation de la qualité de service.*
** Sélection et mise à jour de l'affichage vitrine.*
- janv. 1993 / janv. 2007** **Responsable Plateau de réservation**
Look-Voyages - Tour Operateur (Groupe Transat)
** Animer et motiver une équipe de 50 collaborateurs.*
** S'assurer de la qualité du service fournie aux clients.*
** Veiller à l'atteinte des objectifs fixés.*
** Contrôler l'activité du service.*
** Effectuer le reporting vis-à-vis de la Direction des Réservations.*
Assistant Aéroport :
** Assurer l'accueil des passagers et de la remise des documents de voyages.*
Assistant gestionnaire de Vol :
** Gestion des stocks, rétrocession et achats de blocs sièges sur Cies régulières.*

DIPLOMES ET FORMATIONS

- / juin 2002** **Formation Management Planum**
- / juin 1992** **Formation professionnelle d'agent de comptoir**

sept. 1984 / juin 1987

**Baccalauréat G2 (gestion-comptabilité); Certificat de capacité
d'ambulancier pour les services d'urgences - BAC**
C.C.A /C.E.S.U

COMPETENCES

AS 400, Excel, Word

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Professionnel

Français

CENTRES D'INTERETS

tennis, tennis de table, voile, ski