



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

26/01/1996 (28 ans)  
Permis B

\*\*\* \*\*

Châtres (77610)

\*\*\*\*\*

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

## Agent de voyage, Confirmé

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

oct. 2021 / aujourd'hui

#### AGENT DE VENTE EN VOYAGES

PROMOVACANCES

- o Accueillir, informer et conseiller la clientèle sur les caractéristiques des produits touristiques (voyages, locations, activités, croisières)
- o Utiliser les techniques de vente
- o Emettre les documents (carnets de voyage, titres de transport, vouchers d'hébergement, de transferts et d'activités)
- o Etablir le suivi des dossiers
- o Fidéliser la clientèle et gérer le portefeuille clients
- o Créer des voyages à la carte
- o Réaliser objectifs commerciaux

janv. 2021 / juil. 2021

#### ASSISTANTE SAV

AICA SANITAIRE

- o Renseigner, conseiller les clients selon leurs besoins (appels entrants et sortants)
- o Gérer les réclamations (aide technique, suivi livraison) par téléphone, mails via les plateformes ManoMano et Cdiscount
- o Ouvrir des réclamations et litiges auprès des transporteurs
- o Proposer des gestes commerciaux
- o Etablir des devis par mail

oct. 2019 / févr. 2020

#### MANAGER

MCDONALD'S

- o Contribuer à la satisfaction des clients grâce à un niveau élevé de Qualité, Service, Propreté (QSP)
- o Maîtriser et faire appliquer les normes et procédures de sécurité des biens et des personnes (sécurité alimentaire, LCQ avec actions correctives si nécessaire)
- o Gérer les conflits ou situations impactant les clients/salariés
- o Manager, coacher, motiver l'équipe
- o Fixer et renforcer le respect des standards de performances et l'atteinte des objectifs opérationnels et financiers
- o Préparer et maintenir un positionnement adapté des employés durant le quart
- o Respecter les politiques de comptage des caisses, dépôts et ramassage de fonds

juin 2018 / août 2018

#### Stage Chargée d'accueil

l'Office de Tourisme de Marne et Gondoire - Lagny-sur- Marne (77)

- o Accueillir, informer les touristes locaux et internationaux
- o Gérer la halte fluviale de Lagny-sur-Marne

févr. 2018 / sept. 2019

#### CHEF D'EQUIPE

MCDONALD'S

- o Accueillir, intégrer et former les équipiers (formation initiale, de suivi ou corrective)
- o Effectuer une veille régulière des nouveautés opérationnelles et relayer les informations à l'équipe
- o Assurer le suivi et validation des connaissances des Equipiers
- o Assurer le suivi administratif des formations

mars 2014 / janv. 2018

#### EQUIPIERE POLYVALENTE

MCDONALD'S

- o Accueillir, encaisser et servir les clients au comptoir, en salle et au drive
- o Nettoyer la salle, les postes de travail et les abords du restaurant (parking, espaces verts)
- o Réapprovisionner les postes de travail

janv. 2014 /

**Employée**

McDonald's - Gretz-Armainvilliers (77)

## DIPLOMES ET FORMATIONS

---

/ oct. 2019

**Manager; Diplôme des Fondamentaux du Leadership 1 o; Prendre en charge et résoudre les problèmes rencontrés dans les zones du restaurant**

McDonald's - Gretz-Armainvilliers (77)

sept. 2015 / juin 2018

**Licence Langues Etrangères Appliquées Anglais-Espagnol-Chinois, spécialité Tourisme - BAC+3**

Université Paris-Est Marne-la-Vallée, Champs-sur-Marne (77420)

/ juin 2018

**Certification Google Digital Active**

juil. 2017 / août 2017

**Séjour d'études à Taïwan**

Université Nationale Sun Yat-Sen à Kaohsiung

/ juin 2015

**Diplôme Baccalauréat Economique et Social - BAC**

Lycée Clément Ader, Tournan-en-Brie, 77220

## COMPETENCES

---

Esprit d'équipe

Bon sens relationnel

Rigueur

Maîtrise de l'outil informatique

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

**Anglais**

Professionnel

**Espagnol**

Professionnel

**Chinois**

Elémentaire

## CENTRES D'INTERETS

---

Jouer de la musique (Guitare, Piano)

Aquarelle

Roadtrip Moto