

PROFIL

Passionnée des relations humaines, je souhaite mettre à profit mes compétences professionnelles, mon parcours m'ayant donné l'occasion de côtoyer différents types d'entreprises, et d'aborder les différentes sphères des relations humaines.

CHAMPS DE COMPÉTENCES

- Sens de l'organisation et de la gestion du temps
- Esprit d'équipe
- Bonne capacité à vulgariser l'information
- Bonne résolution de problématiques
- Bilingue (français, anglais)
- Formatrice en ventes
- Spécialiste Relations clientèle
- Utilisation courante des logiciels Back office, Amadeus, Salesforce
- Administration de dossiers simples ou complexes

PRINCIPALES REALISATIONS

Recrutement pour le centre d'appel : présélection par téléphone, entretien d'embauche en groupe avec mise en situation, ...
Rédaction des procédures et des fiches fournisseurs
Création d'un manuel de procédures pour la location de voitures
Responsable du projet pour l'implantation d'une nouvelle plateforme cellule bagage

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Stagiaire coordinatrice ressources humaines

PROPULSION RH

Depuis Février 2019 (durant mon congé de maternité)

- Enrichi la banque de consultants : identification et présélection des consultants ;
- Mettre à jour le site internet et la base de données dans le CRM (Zoho)
- Rédiger du contenu pour le site internet : nouvelle formation offerte avec syllabus descriptif
- Aider à préparer le matériel pédagogique : cahiers de participant et tout autre document nécessaire aux activités de la formation.
- Aide à préparer les activités et interventions chez les clients : élaborer et expédier des questionnaires aux participants;

Spécialiste Relations à la clientèle

TRANSAT TOUR CANADA – GESTION CLIENTS

Septembre 2008 -

- Ouvrir les dossiers de plaintes par téléphone et par écrit et gérer toute correspondance s'y rattachant.
- Évaluer le besoin des clients, identifier les contraintes
- Anticiper les retours des clients et mettre en place des stratégies gagnantes
- Transmettre les plaintes aux départements et fournisseurs concernés pour définir ensemble une solution.
- Analyser les réclamations des clients et enquêter sur les circonstances de l'incident
- Enregistrer les dossiers clients dans la base de données
- Soumettre des propositions et négocier les règlements.

Agente corporative

GROUPE ENCORE (agence de voyage – Montréal)

Novembre 2007 - Septembre 2008

- Vérifier les données de sécurité du client, planifier les voyages pour les cadres des entreprises clientes. (AbitibiBowater, Transcontinental, L'Oréal, Air Liquide, Agropur)
- Analyser et proposer des solutions sur-mesure

Agente principale après-vente

AIR FRANCE (Montréal)

Mars 2006 - Novembre 2007

- Responsable de l'implantation de la nouvelle cellule pour Bagages perdus, et formation des nouveaux employés en 2007
- Déterminer et appliquer les nouveaux tarifs aux clients désirant faire des modifications et réémettre les billets.

Formatrice des hôtesse au sol

AIR FRANCE (Londres, aéroport de la City)

Mars 2002 - avril 2005

- Responsable et formatrice au comptoir des ventes
- Gestion des paiements, enrichissement des dossiers, avec pour objectif d'offrir un service hors pair aux passagers d'affaires.

Agente des ventes

LUFTHANSA (Irlande)

Juin 2000 - mars 2002

- Réalisation des Audits : corrections et ventes de billet d'avion.

FORMATION

Certificat Gestion des Ressources Humaines (UQAM)	<i>En cours</i>
Anglais en entreprise niveau 2 intermédiaire : ILSC sur 10sem	<i>Jan 2013</i>
Certificat en Gestion de Tourisme (UQAM)	<i>Sep 2012</i>
Bac option littéraire à l'université d'Avignon (France)	<i>Juin 2003</i>
Niveau BAC en sciences économiques et sociales	<i>Juin 1997</i>

ENGAGEMENT

Organisation de Participation des parents à l'école Rosemont : aide aux activités scolaires, création et coordination du marché de Noël, etc...
Accueil Bonneau, Moisson Montréal, Restaurant Robin des bois

INTÉRÊTS

Piano : Conservatoire de musique pendant 7 ans
Scoutisme : développement de l'esprit d'entraide et d'autonomie
Voyages: Asie, Amérique du Sud, Europe
