Magali T.
38780 Eyzin pinet
réf: 83840



Assistante commerciale

21 ans d’expérience professionnelle au service des clients, d'abord en front line en tant qu'agent d'escale, puis au téléphone au centre de relation clients, j'ai développé des compétences en organisation, communication, gestion des dossiers, en négociation et technique de vente afin d’apporter le meilleur service à nos clients français ou anglophones. J'ai donc travaillé en équipe, puis en totale autonomie, puisqu'en télétravail depuis 2013. D'un naturel sociable, et ayant acquis un grand sens de l'empathie, je comprends très rapidement les attentes de mes interlocuteurs. Aujourd’hui, je veux mettre à profit mes qualités personnelles et professionnelles dans le domaine de l'assistanat commercial et administratif.

FORMATIONS

06/1998: Bac +2 à Lycée Anna De Noailles, Evian Les Bains (74), France
BTS Tourisme et loisirs, option conception-commercialisation.

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

10/1998 au 05/2009: Conseillère Relation Client, Lyon (69)
Assistance téléphonique multi-tâches pour les passagers à forte valeur ajoutée. Edition de billets prime, point d’entrée pour gestion des réclamations, suivi des bagages perdus ou endommagés. Assistance aux clients dans leurs démarches en vue d’un voyage : conseils, vente, après-vente, support technique quant à l’utilisation de notre site internet. Traitement des mails. Utilisation simultanée de plusieurs logiciels techniques et d’information.

10/1998 au 05/2009: Agent Des Services Commerc, Colombier Saugnieu (69)
Accueil physique des passagers, enregistrement, embarquement, assistance à l’arrivée des vols, facilitation des correspondances courtes par un service personnalisé. Gestion des divers conflits associés au départ : vols retardés ou divers suppléments à régler. Gestionnaire Des Vols : support technique et informatique pour les collègues et l’encadrement. Agent De Liaison : coordination des vols pour optimiser le taux de correspondances réussies, déclenchement des moyens nécessaires en totale autonomie. Agent Responsable De Vols : gestion en temps réel de plusieurs vols au départ en simultané.

07/1998 au 08/1998: Agent Administratif, St Maurice L'exil (38)
Assurer le secrétariat : lecture et diffusion du courrier à l’arrivée, rédaction de courriers.

06/1997 au 08/1997: Agent De Voyage, Roussillon (38)
Accueil des clients, conseil et vente de voyages

organisés ainsi que de billets d'avion.

COMPETENCES

Gestion de dossiers et de clients, assistanat, conseil et vente au
service des clients, utilisation de plusieurs logiciels techniques et d'information.
Enthousiasme, force de persuasion et d'organisation et adaptabilité.

LANGUES

Anglais (Oral : courant / Ecrit : avancé), Allemand (Oral : Bonnes notions / Ecrit : intermédiaire)

LOGICIELS

Amadeus, Acrobat, Excel, Gaetan, Internet, Office, Outlook, PowerPoint, Word

CENTRES D'INTERETS

Randonnée
Concerts
Sorties
Sauveteur secouriste du travail