

Kim McDuff

St-Émilie-de-l'Énergie, Province de Québec, Canada

Cell : 819-801-6401

Langues : Français, Anglais, Espagnol

Profil

- + de 20 ans d'expérience en ventes et service à la clientèle
 - Expérience marché haut de gamme et luxe
 - + de 10 ans d'expérience à destination, sur les bateaux de croisière et en tourisme et accueil
 - Réalisation de nombreuses présentations commerciales devant des audiences allant jusqu'à 200 personnes
 - Résultats de ventes constants en tant que représentante de destination pour des tour-opérateurs canadiens
 - Baccalauréat en administration incluant un diplôme universitaire en ventes et en tourisme
 - Trilingue : français, anglais et espagnol
 - Entrepreneure sociale au Mexique pour soutenir les communautés mayas via le tourisme alternatif
 - Déterminée, souriante, dynamique, adaptable, organisée, responsable, entrepreneur, apprentissage rapide, excellentes compétences en communication, créative
 - Profil international : voyages intensifs dans plusieurs pays sur 4 continents
 - Logiciels : Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Internet, Saber, Sirev, Scripts, CRM, Salesforce, Meublex
-

Compétences

Service à la clientèle

- Accueil des voyageurs à destination
- Information, orientation & résolution des plaintes des clients
- Guide & accompagnement des clients en situation d'urgence
- Réponse à un volume important d'appels entrants à la réception d'hôtels et croisières
- Maintien de bonnes relations avec les fournisseurs

Planification & Coordination

- Planification, coordination & supervision de groupes et événements en mer (mariages, renouvellements de vœux, concerts, formations, événements thématiques, clubs sportifs, levées de fonds avec célébrités, Rotary Club, etc.)
- Chargée de projets pour voyages de motivation et congrès à destination
- Organisation de voyages & croisières de groupes avec itinéraires personnalisés
- Élaboration de plans d'affaires, exécution de plans marketing & création d'activités touristiques alternatives dans les communautés indigènes

Ventes

- Vente via présentations publiques, chaîne TV à bord de navires de croisière et en face-à-face
- Développement de relations durables, prospection de nouveaux clients, création de listes clients & gestion CRM
- Finalisation des ventes, rédaction de contrats & suivi après-vente
- Génération de promotions croisées & dépassement des objectifs de vente

Communication

- Réalisation de réunions d'accueil et présentations commerciales devant des audiences jusqu'à 200 clients en français, anglais et espagnol
- Animation de chaînes de shopping sur croisières pour promouvoir des marques de bijoux et montres de luxe
- Liaison entre tour-opérateurs canadiens et hôtels / départements locaux

Administration

- Production de rapports de ventes & événements
- Création de documents, présentations PowerPoint & recherches sur Internet
- Rédaction de plans d'affaires
- Gestion de projets

Centre d'appel

- Réserver des prestations de voyages corporatifs
- Servir les clients en français et en anglais
- Dépassement des objectifs de productivité & service client
- Gestion des scripts, CRM, réservations vols, hôtels & voitures

Expérience professionnelle

- **Consultante ventes et service à la clientèle**, Développement des affaires, Prospection – à mon compte
Mai 2025 – Présent, St-Émilie-de-l'Énergie, Québec, Canada
 - **Conseillère Ameublement haut de gamme** – Tanguay Signature, Canada (déc 2023- avril 2025)
 - **Chargée de projets Voyages de Motivation & Congrès** – Laurier du Vallon, Canada (Fév 2023- sept 2023)
 - **Conseillère Ameublement haut de gamme** – Maison Corbeil, Canada (Juil 2020 – Sept 2022)
 - **Guide de magasinage pour les ports de croisière** (ventes de marques de luxe – à bord de croisières et ports) – Royal Media Partners, Miami, USA (Mai 2019 – Octobre 2019)
 - **Entrepreneure sociale et Directrice** – Almaya, tourisme alternatif communautés mayas, Mexique (Juil 2016 – Avril 2019)
 - **Représentante à destination** – Trafictours, service client & ventes de tours, Mexique (2014 – 2016)
 - **Conseillère en location et vente condos haut de gamme** – Groupe Maurice, Canada (2012 – 2014)
 - **Représentante à destination** – Tours Mont Royal, service client & ventes de tours, Cuba (2009 – 2012)
 - **Coordonnatrice des groupes et événements** (Croisières) – Carnival Cruiselines, USA (2006 – 2009)
-

Formation académique

- **Baccalauréat en administration**, incluant certificat en vente relationnelle et certificat tourisme – Têluq, Canada (2018)
- **Certificat en développement des communautés durables** – Programme Nations Unies (2015)
- **Certificat École du Voyage** – April Fortier College, Canada (2005)
- **Marketing** – Lasalle College, Canada (2003)