

MELISSA MARCOTTE

AVJET/TSAS (YGR)

32 rue des Fauvettes, H3E-1X4, Montréal, QC • 438-865-0227 • melissamarcotte1729@gmail.com

Profil Professionnel

Professionnel apportant une expérience diversifiée en service à la clientèle, gestion d'équipe et coordination de projets. Expériences confirmées de satisfaction client

Bilinguisme FRANÇAIS ET ANGLAIS (parler et écrit)

Professionnel apportant une expérience diversifiée en service à la clientèle, gestion d'équipe et coordination de projets. Expériences confirmées de satisfaction client et de management de agent de bord et collaborateurs. Attention particulière portée à la formation du personnel comme élément clé de l'amélioration continue du service et des petits détails . Autonome et enthousiaste, mes premières expériences m'ont permis de renforcer mes acquis et d'appréhender les différents outils et techniques de informatique.. En quête de nouveaux challenges, je souhaite rejoindre une organisation à laquelle je pourrais apporter mon dynamisme et mon goût du challenge.

je suis une personne avec beaucoup d'empathie ,et toujours à l'écoute du client.

Compétences

Bilinguisme- Français et anglais (parler et écrit)

Empathie

- Service clientèle
- Axé sur le service client

- Travail très bien en équipe
- Adopte les procédures de service à la clientèle
- Maîtrisé logiciel

Parcours professionnel

Agente service à la clientèle, 05/2014 – 03/2021

Banque nationale – Montréal , Québec – Emploi permanent

- Traitement des demandes dans les délais définis par l'entreprise, afin de garantir un service réactif et de limiter la frustration des clients.
- Attention particulière au registre de langue et au ton employé lors des interactions orales et à l'orthographe et à la clarté lors des échanges écrits, afin de perpétuer l'image professionnelle de l'entreprise.
- Écoute attentive du motif de l'appel du client afin de l'orienter au mieux.
- Envoi de courriers pour informer les clients de toute information les concernant, qu'il s'agisse de nouvelles concernant leur demande, abonnement, forfait, de campagnes promotionnelles, de nouveaux services ou autres.
- Réception et traitement des plaintes, en faisant preuve d'empathie pour le client, en lui proposant des solutions et en appliquant les techniques de gestion des conflits lorsque nécessaire.
- Recherche de solutions aux problèmes des clients afin de les satisfaire immédiatement et d'éviter qu'ils aient besoin de recontacter le service.
- Application de mon expertise technique et de ma connaissance du marché pour être le point de contact privilégié entre la clientèle et les services internes de l'entreprise.

Enseignante Français deuxième langue, 08/2010 – 06/2014

Convent of the Visitation school – St Paul., Minnesota,USA – Emploi permanent

- Attention particulière portée à la planification des tâches et établissement de plannings.
- Hiérarchisation des tâches afin de limiter les urgences et atteindre mes objectifs en temps et en heure.
- Application rigoureuse du règlement intérieur et des procédures de l'école

Agent de bord, 09/2000 – 10/2009

American Airlines – Montréal, QC – Emploi permanent

- Réponses aimables et courtoises aux questions des passagers et apport d'informations sur le déroulement du vol afin de fournir un excellent service client.
- Gestion de la vente d'articles duty free sur les vols internationaux effectuée en encaissant les paiements par cartes ou par espèces et en tenant les comptes.
- Assistance portée aux passagers nerveux lors de turbulences pour les tranquilliser afin d'assurer un voyage paisible et confortable à l'ensemble de la cabine.
- Service de repas et de boissons effectué en respectant le planning établi et en faisant attention à respecter les diverses restrictions alimentaires des passagers.

- Rappel des mesures de sécurité aux passagers au début de chaque vol et présentation de l'équipement de sauvetage.
- Attentif au comportement des élèves et aux signes préoccupants comme des blessures, une maladie ou un trouble émotionnel.
- Promotion de la sécurité des passagers et des membres d'équipage en respectant à tout moment les règlements de l'aviation civile et des compagnies aériennes.
- Coordination des communications entre l'équipage et les pilotes.
- Inspection de l'intérieur des avions avant, pendant et après les vols pour garantir que le matériel de secours est correctement rangé.
- Démonstration des procédures d'urgences avant le décollage afin d'assurer la sécurité des passagers.

Formation

Baccalauréat : Psychologie, 08/1990 – 05/1993

Université McGill - Montréal, QC

Langues

Français

Bilingue

Anglais

Bilingue

Centres d'intérêt

La nature, lecture, sports d'hiver et estivale, passer du temps de famille