

Sarah IMOKRANE
+1 438-804-2824
sarah.imokrane@yahoo.fr

Montreal

Animatrice jeunesse

PROFIL

Ayant déjà travaillé dans le domaine du tourisme, dans plusieurs rôles différents et également auprès des enfants, j'estime pouvoir répondre aux attentes du poste. J'aime les saisons et souhaite pouvoir expérimenter une saison au Québec. Je suis actuellement en PVT jusqu'à Octobre 2025.

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Conseillère à la vente FIT

Décembre 2023 - maintenant

Groupe Voyages Québec - Montréal Québec - Canada

- Création d'un nouveau département au sein de l'entreprise : démarcher les fournisseurs, organiser la promotion, maîtriser les systèmes informatiques.
- Répondre aux demandes de voyage des clients dans les délais. Créer des itinéraires pour les clients en utilisant ma connaissance des produits du marché européen.
- Vérifier la disponibilité et trouver un séjour pour les clients et vendre des services supplémentaires sur tous les circuits chaque fois que possible pour maximiser la marge bénéficiaire .

Réceptionniste

Mars 2023 - Octobre 2023 - contrat saisonnier

Camping Abri de Camargue - Le Grau-du-roi - France

- Recevoir et informer les clients sur les formalités et les conditions de séjour, les prix et les possibilités d'accueil en accord avec la politique commerciale de l'établissement et la charte qualité (En direct, par e-mail ou par téléphone).
- Noter les réservations et mettre à jour le planning d'occupation des mobilhomes et emplacements sur le système interne du camping.
- Recevoir les clients à leur arrivée et s'occuper des formalités administratives liées à leur séjour.
- Répondre aux demandes des clients au cours de leur séjour.
- Vérifier les moyens de paiement, rédiger les factures liées aux frais de séjour et procéder à l'encaissement.
- Faire des opérations promotionnelles pour l'établissement (mailing, ...) et s'occuper du suivi des relations clients.
- Faire le suivi administratif des comptes clients (relances débiteurs, contrôle des paiements différés, ...)

Responsable représentants Tour Opérateur

Mars 2022 - Octobre 2022 - contrat saisonnier

Avril 2021 - Octobre 2021- contrat saisonnier

Juillet 2020 - Octobre 2020 - contrat saisonnier

Vacanceselect - Tohapi / Camping Beach Garden et Nouvelle Floride, Marseillan Plage- France

- Multitâche : Accueil des clients en français et en anglais, vérification des réservations, gestion de l'argent : prise de cautions et taxes de séjour. Organiser les arrivées et les départs des clients. Faire en sorte que le client passe un excellent séjour.
- Montage et Démontage des mobil-homes, entretien général. S'assurer que l'inventaire était complet et que les mobiles étaient prêts pour l'arrivée des clients.
- Travail de nuit : responsable du téléphone d'urgence pendant les soirées et les nuits.
- En tant que responsable : Supervision de l'équipe, organisation des tâches, des emplois du temps, résolution des conflits (clients et employés).

Représentante service client - Service retraite

Dec 2020 / Mars 2021- contrat CDD

LLoyds Banking Group - Scottish Widows - Edimbourg - Ecosse

- Accompagner les clients en les aidant à choisir leur meilleure option de retraite.
- Naviguer dans différents programmes et systèmes, en utilisant quotidiennement Excel et Microsoft Word.
- Traiter avec les clients vulnérables et les accompagner davantage.
- Travailler avec les autres départements grâce à une communication claire pour assurer le respect des délais.

FIT Operation Executive - Forfaitiste

Juil 2019 / Juil 2020

Jac Travel fait partie de Webbeds / Édimbourg - Ecosse

- Répondre aux demandes de voyage des clients dans les délais. Créer des itinéraires pour les clients en utilisant ma connaissance des produits du marché touristique anglais, irlandais et écossais.
- Vérifier la disponibilité et trouver un logement pour les clients et vendre des services supplémentaires sur tous les circuits chaque fois que possible pour maximiser la marge bénéficiaire en utilisant le logiciel Ivector et occasionnellement Tour Plan.
- Améliorer la relation avec les clients en fournissant un service client exceptionnel de la préparation du voyage jusqu'à la facturation.
- Prise d'appels et réponse aux mails en français et en anglais.
- Pensée critique et résolution de problèmes en travaillant sur le téléphone d'urgence et en répondant aux demandes et aux problèmes sur place, en dehors des heures de bureau.

Formatrice service client dans un centre d'appel bancaire

Août 2017 / Juil 2019

Sykes - Citi Bank / Édimbourg - Ecosse

- Former de nouveaux conseillers avec des connaissances théoriques et pratiques avant leur mise en ligne.
- Accompagner les clients dans leur démarches bancaires et veiller à ce que ce soit fait avec professionnalisme et soin, en français et en anglais, par téléphone et par e-mail.
- Résoudre les conflits en offrant des solutions adaptées à la situation.
- Traiter les questions et problèmes financiers en direct sur différents logiciels.
- A complété deux certifications : **The practical trainer** et Le Programme **STRETCH** (Afin d'être Chef d'équipe).

Team leader

Août 2016 / Août 2017

Barburrito / Édimbourg - Ecosse

- Gérer une équipe et assurer le bon fonctionnement du restaurant afin d'offrir le meilleur service possible. Déléguer si nécessaire.
- Utiliser et compter la caisse en fin de poste.
- Fermeture et ouverture du restaurant, gestion des livraisons, encaissement, respect des procédures d'hygiène et de sécurité alimentaire/restaurant.
- Servir aux clients leur nourriture avec une attitude positive.

Aupair

Mai 2012 - Mai 2013

Novembre 2015 - Juillet 2016

Londres - Angleterre/ Édimbourg - Ecosse

- Surveiller, animer, cuisiner pour les enfants.

Accompagnatrice voyage linguistique

Juillet 2015 & Aout 2015

Londres - Angleterre

- Accompagner les jeunes (11 à 17 ans) lors d'un séjour linguistique en Angleterre.

DIPLOMES

LLCE (Langue Littérature et civilisations étrangères)

2012 - Université de Nantes / Nantes, France

- Première année complétée

Diplôme d'études collégiales (DEC) - Baccalauréat Littéraire

2010 - Lycée Monges / Nantes, France

BENEVOLAT / LOISIRS

African Impact - Conservation

Hiver 2021/2022 - Parc National Kruger / Afrique du Sud

- Surveiller les animaux sauvages, les compter, collecter et analyser les données concernant leur santé, leur comportement, etc...

Voyages autour du monde

Asie, Afrique, Europe, Amérique du Sud, Amérique du nord

Découverte de différentes cultures en immersion professionnelle et personnelle ainsi que par le tourisme.