



# ROCTON Baptiste

*Après un début de parcours professionnel dans le tourisme je me suis réorienté vers la relation client.  
Ecouter, conseiller, convaincre et offrir un service client de qualité sont les leviers de ma motivation.*

## Contact

Téléphone :  
**06.42.72.04.22**

Mail :  
baptisterocton@gmail.com

Adresse :  
11 Rue de la Madeleine  
37000 TOURS

## Compétences

- Gestion de la relation client, front et back office
- Gestion des dossiers, contrôle et suivi
- Maîtrise de la communication écrite et orale
- Développer et renforcer la satisfaction client (tout public)

## Langues

- Français : langue maternelle
- Anglais : niveau courant
- Espagnol : niveau intermédiaire

## Expériences professionnelles

**Conseiller Relation Client Enedis**  
APF France handicap, Tours

**Novembre 2023**

- Conseil en raccordement électrique
- Prise en compte de la demande client/ accueil/ renseignement/ demandes internes
- Collecte données/ vérification et cohérence de dossiers

**Chargé d'Accueil / Agent de comptoir**  
Alto Onsite, Château d'Azay-le-Rideau

**Avril- Novembre 2023**

- Accueillir, informer et renseigner le public qu'il s'agisse de groupes ou de visiteurs individuels
- Vendre, gérer et distribuer au public le matériel d'aide à la visite
- Organiser les espaces d'accueil, assurer l'ouverture et la fermeture des points de vente / distribution / restitution
- Participer à la bonne gestion du parc matériel
- Réaliser et suivre un inventaire du parc matériel

**Conseiller en séjour**

Office de Tourisme, Tours - Vendôme

**Jun - Sept / Fév - Sept 2021 2022**

- Accueil
- Vente de prestations touristiques
- Diffusion de l'information touristique

**Hôte d' Accueil**

ZOO de Beauval, Saint Aignan

**Février 2020**

## Formations

**Master MSC Destination Management**

Excelia, La Rochelle

**2017-2018**

- Pilotage de Business Unit
- Gestion de projets touristiques
- Reporting et Analyse de performance
- Relation Client

**Bachelor Management du Tourisme**

Excelia, La Rochelle

**2015-2016**

- Web Marketing
- Management : création de Business plan, création d'entreprise
- Travel Industry : connaissance des acteurs du monde du Tourisme

**BTS Tourisme**

Lycée Sainte Ursule, Tours

**2014-2016**

- Gestion de la Relation Client, Histoire du Tourisme, Marketing