

# VICTORIA BERTOLLE

## PRÉSENTATION

Je suis une conseillère dévouée, avec plus de sept ans d'expérience dans le domaine du service à la clientèle et du tourisme. Après avoir vécu à Barcelone et Londres, je réside désormais à Sorigny.

## CONTACT

3 Rue de la Fenaison, 37250 Sorigny

07.75.75.25.52

victoriabertolle@gmail.com

linkedin.com/in/victoria-bertolle-gester/

## EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

### AGENT CUSTOMER CARE MULTILINGUE

LimeLife by Alcone - Londres

Mars 2021 - Janvier 2024

- Gestion des comptes (B2B)
- Traitement des commandes et des retours
- Aider les vendeuses indépendantes
- Service à la clientèle en espagnol, français et anglais
- Signaler les problèmes d'expédition et les problèmes techniques

### AGENT D'ESCALE AÉROPORTUAIRE

easyJet - Barcelone

Juin 2018 - Décembre 2018

- Enregistrement (passagers et bagages)
- Embarquement
- Modification des billets d'avion
- Objets trouvés
- Procédures de sécurité

### AGENT DE VOYAGE

eDreams ODIGEO - Barcelone

Mars 2017 - Septembre 2017

- Gestion des réservations en anglais, espagnol & français (appels et emails entrants et sortants)
- Résolution d'incidents
- Edition de billets d'avion via Amadeus

### RÉCEPTIONNISTE

Caesmar S.A Camping Estrella de Mar - Barcelone

Janvier 2019 - Novembre 2020

- Accueil des clients
- Check-in / Check-out
- Facturation et gestion de la trésorerie
- Tâches administratives
- Création et traduction du site internet

### CONSEILLÈRE SERVICE CLIENT

Only-Apartments.com - Barcelone

Septembre 2017 - Juin 2018

- Gestion des réservations en anglais, espagnol & français (appels entrants et sortants, chat et emails - B2C)
- Gestion de compte B2B
- Résolution d'incidents
- Gestion des demandes spéciales
- Contenu et traduction pour l'équipe des médias sociaux

### CONSEILLÈRE VOYAGES

Booking.com - Barcelone

Mars 2016 - Mars 2017

- Gestion des réservations d'hôtels en 3 langues (appels et courriels en anglais, espagnol et français)
- Résolution des incidents
- Gestion des demandes spéciales

## FORMATION

### CERTIFICATION AGENT D'ESCALE AÉROPORTUAIRE

Ilia Academy (Paris - Roissy Charles de Gaulle)

- Marchandises dangereuses
- Procédures de sécurité
- Programme ALTEA (embarquement et enregistrement)

2016

### LICENCE LANGUES ÉTRANGÈRES APPLIQUÉES

Université Michel de Montaigne (Bordeaux 3)

- Spécialisation en tourisme international
- Stage de réceptionniste d'hôtel dans les hôtels Evenia à Lloret de Mar, Espagne

2012-2015

### BACCALAURÉAT

Lycée Victor Schoelcher (Saint-Martin, Antilles)

- Option SVT

2009

## COMPÉTENCES

- Fast learner
- Axée sur les résultats
- Proactive
- Esprit de résolution de problèmes
- Fiable
- Résiliente
- Empathique
- Customer focus

## SOFTWARE

- Microsoft Office (Word, Excel, Outlook)
- Zendesk
- MasterASP
- ALTEA
- UNO
- TED
- eRes
- Amadeus
- Wordpress

## LANGUES

Français ★★★★★

Espagnol ★★★★★

Anglais ★★★★★

## CENTRES D'INTERET

- Voyages (Caraïbes, Amazonie, Iles Canaries, Baléares, Etats-Unis, République Tchèque, France, Royaume-Uni)
- Cinéma (Gattaca, La liste de Schindler, Orgueil et Préjugés)
- Musique (Piano, bandes originales)
- Sports (Equitation, Badminton)
- Œnologie
- Animaux