

EMILIE GOURDON

89 rue St Jacques 49100 ANGERS
Tél: 07 85 87 94 65
Email: em.sgd.3@gmail.com

QUALITÉS

- Rigoureuse
- Sens des relations publiques
- Organisée
- Travail d'équipe
- Autonome

FORMATION

BTS Tourisme Gestion et Commercialisation/2000-2002
Institut des Métiers de l'Enseignement Supérieur NANTES

INFORMATIQUE

- Pack Office
- Outlook
- Intranet
- Bases html

LANGUES

- Espagnol courant
- Anglais bon niveau

CENTRES D'INTERET

- Patrimoine architectural, histoire de l'art
- Voyages; découverte de nouvelles cultures
- Vélo
- Ecologie
- Randonnée
- Ethologie

DOMAINES DE COMPETENCES

- Accueil physique et téléphonique
- Gestion du courrier et des emails
- Accompagnement et conseils clients en français, anglais et espagnol
- Prise de rendez-vous, réservation, gestion de planning
- Création des dossiers clients, suivi de dossiers, saisie
- Facturation, suivi règlements, relances

- Organisation de réunions, réalisation de comptes rendus
- Reporting
- Mise à jour base de données intranet, création de pages (html), mise en forme

- Prise en charge de groupes / classes scolaires
- Création de programmes scolaires pour cours de F.L.E.
- Evaluation et amélioration continue des professeurs

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Gestionnaire Qualité de Service|Satisfaction utilisateurs
Helpline pour Louis Vuitton Angers | mars 2016 - aujourdhui

Assitante administrative et commerciale
BT Concept Angers | déc 2015 - mars 2016

Conseillère clientèle trilingue
Viapost Seiches sur le Loir | déc 2012 - déc 2015

Conseillère Office de Tourisme
O.T.L.L.A Chalonnes sur Loire | juin - oct 2012

Assistante administrative et commerciale
Terra Botanica Angers | nov 2011 - mai 2012

Coordinatrice pédagogique et professeur de F.L.E.
Instituto de GDL Mexique | 2005 - 2011