

Mme Hédia M'RABET
hediamrabet@hotmail.fr
Tél : 06 29 52 86 97
20 Rue Diderot
93330 Neuilly sur Marne
Née à Paris 10^{ème}

+ **De 16 années d'expérience** dans l'analyse de la demande, et l'évaluation des besoins.

Compétences

- ◆ Maîtrise des techniques de vente ; des techniques commerciale et des techniques de communication.
- ◆ Maîtrise des modalités d'accueil et des principes de la relation client.
- ◆ Analyse des performances d'un produit (satisfaction clientèle) et propositions de solutions.
- ◆ Manager les équipes.
- ◆ Formation de nouveaux collaborateurs.
- ◆ Identifier, concevoir, définir, élaborer, animer.

Expériences professionnelles

2014-2017 : Formateur Consultant :

UPROMI (organisme de formation) (*siège social situé au 335 rue du Bois Guyot 77350 LE MEE SUR SEINE*)

- ✓ Animation des modules « Communication/Relation client » au **Campus Jeunes** 3 avenue Pierre Mendès France 77186 Noisiel pour l'entreprise « **RATP** ».

Savoir-être et communication en entreprise.

Accueil et relation client.

Gestion des situations conflictuelles.

- ✓ Animation du module « 5 clés pour attirer de nouvelles associations » pour « **Génération Mouvement** ».

S'outiller et s'organiser pour prospecter et démarcher.

2014-2017 : Formateur Consultant :

International Formation Conseil (organisme de formation) (*4/6 rue de l'ameublement 75011 Paris*).

- ✓ Animation des modules « techniques de vente ».
(*Accueil, prise de contact, découverte des besoins, proposition, argumentation, présentation du prix et du devis, le verrouillage de la vente, la conclusion de la vente*)

2013 : Formateur Consultant :

Chambre de Métiers et de l'Artisanat de Paris (*72/74 rue de Reuilly 75012 Paris*).

- ✓ Module de 3 jours "Gagner et fidéliser de nouveaux clients".
- ✓ Définir une stratégie commerciale.
- ✓ Mettre en œuvre une action commerciale.

International Formation Conseil (organisme de formation) (*4/6 rue de l'ameublement 75011 Paris*).

- ✓ Animation d'information collective pour le titre de « conseiller(ère) en séjours et voyages ».
- ✓ Evaluation diagnostic et prédictive des candidats pour l'entrée en formation continue de conseiller(ère) en séjours et voyages et pour les candidats en contrat de professionnalisation.
- ✓ Animation des modules de techniques de vente.
- ✓ Animation de l'atelier « découverte des métiers du tourisme ».
- ✓ Animation de techniques de recherche d'emploi pour les stagiaires en contrat de professionnalisation.

2012 : 09 ans Chef de projet en tourisme balnéaire et tourisme d'affaires (d'octobre 2003 à juillet 2012)

Tour Opérateur Visages des 5 continents- (11 rue St Florentin 75008 Paris).

- Réaliser l'étude technique et commerciale de la demande du client.
- Charger de budgéter les demandes et les appels d'offres des agences de voyages et des comités d'entreprises.
- **Production** (élaboration de circuits, de séjours balnéaires, de séminaires....).
- **Réalisation** (analyse, devis, suivi des ventes et de la rentabilité, réservation et booking...).
- **Développer** un portefeuille de clients/prospects.

2003 : 03 ans Chef de projet en tourisme d'affaires (septembre 2000 à septembre 2003)

Agence Cap Evasion /Tourisme d'Affaires.

Charger de budgéter les demandes et les appels d'offres des agences de voyages et des comités d'entreprises.

Production (élaboration de circuits, de séjours balnéaires, de séminaires....).

Réalisation (analyse, devis, suivi des ventes et de la rentabilité, réservation et booking...).

2000 : 04 ans Responsable service groupe (janvier 1997 à juin 2000)

Agence Panorama Tourisme (réceptif exclusif du Tour Opérateur Français REPUBLIQUE TOURS (01 bis avenue de la République Paris-Cedex 11).

Production et réalisation.

De 1995 à 1997 :

Assistante commerciale à l'Agence France Télécom de Montreuil (France)

Classement, organisation interne du service, gestion des appels téléphoniques des clients, saisie et contrôle du circuit administratif de la société.

De 1990 à 1995 :

Assistant manager au restaurant Mc Donald France des Champs Elysées.

Responsable formation, recrutement du personnel et réorganisation interne du travail.

Responsable de la coordination des employés par service/Gestion des stocks.

Formation

2013 : Master 1 Formateur consultant.

Institut SIPCA (*Institut de formation des formateurs consultants, 51 avenue des Gobelins 75013 Paris*)

1990 : DEUG de langue moderne appliquée.

Université Sorbonne Paris 1

1988 : Baccalauréat.

Lycée Clémenceau– Villemomble (93)

- ✓ **Langues** : Anglais (scolaire) /Arabe.
- ✓ **Informatique** : Word, Power point, Internet.