



# Axelle ZIGAULT

FORMATRICE POUR ADULTE

0690757226 | E : axellez@hotmail.com

Les jardins de Dalciat, Entrée n1, porte 11, 97122, BAIE-MAHAULT

## PROFIL PROFESSIONNEL

Formatrice pour adulte motivée fort de nombreuses années d'expérience progressive dans le secteur du tourisme. Maîtrisant la pédagogie et la pratique des techniques touristiques, de l'accueil physique et téléphonique, du service à la clientèle, de l'anglais niveau A1 à C1 et du logiciel de réservation Amadéus, des logiciels de bureautique Word, Excel et Powerpoint Professionnelle énergique, motivée et dotée d'un solide esprit d'équipe, je sais gérer les situations de grand stress et atteindre mes objectifs.

## COMPÉTENCES

- Conception, animation et évaluation de formation
- Rédaction de programme de formation.
- Anglais : niveau CECRL A1, A2, B1, B2, C1
- Bonne connaissance des réseaux sociaux : Facebook, Messenger, Twitter, Instagram, WhatsApp
- Autres outils informatiques : Word, Excel, Internet, Amadeus
- Systèmes informatiques : Windows, Android, IOS
- Gestion des réclamations
- Accueil téléphonique et physique
- Techniques de vente
- Résolution des conflits

## PARCOURS PROFESSIONNEL

### CONSEILLER EN VOYAGES

07/2019 – 12/2020

#### Tropical Tour, Les Abymes | LES ABYMES, GUADELOUPE

- Accueil des clients et qualification de leur besoin en analysant leur projet de voyage en fonction de leur budget, afin de pouvoir les orienter vers l'offre la plus pertinente.
- Offre d'un niveau de service exceptionnel à chaque client en répondant aux inquiétudes et en apportant des réponses.
- Vente de titres de transport aériens, de séjours / packages : vol, hôtel, location de voiture en Caraïbes, aux Etats Unis, en Europe etc....
- Utilisation des systèmes réservation AMADEUS et de facturation ODOO.
- Utilisation des outils bureautiques: messagerie, traitement de texte et tableur (Outlook, Word et Excel).
- Conception de formules touristiques en dans la Caraïbe répondant aux attentes de la clientèle cible grâce à une sélection rigoureuse des prestataires et une solide connaissance de la culture locale et du climat.

### CONSEILLER EN VOYAGES

12/2012 – 06/2019

#### Selectour Navitour Voyages | BAIE MAHAULT, GUADELOUPE

- Accueil téléphonique et physique de la clientèle individuelles et de groupes.
- Traitement de demande de renseignements par mail.
- Conseil et Vente de produits tels que : des croisières Costa, Carnival, Royal Caribbean, de séjours / packages : vol, hôtel, location de voiture en Caraïbes, aux Etats Unis, en Europe etc....
- Réalisation des réservations à l'aide du logiciel AMADEUS en visant à trouver le meilleur compromis entre les dates souhaitées par le client et les offres disponibles.
- Encaissement, facturation et classement des différentes prestations vendues.

### **INTERVENANTE EN ANGLAIS**

12/2011 – 06/2014

#### **Karuk School | BAIE MAHAULT, GUADELOUPE**

- Initiation en langue anglaise pour des enfants âgés de 3 ans à 6 ans à l'aide de jeux ludiques et interactifs

### **CONSEILLER EN VOYAGES**

04/2008 – 12/2011

#### **Agence Penchard Voyages | LE MOULE, Guadeloupe**

- Accueil téléphonique et physique de la clientèle individuelle et groupe
- Conseil et Vente de croisières Costa, MSC, Carnival, Royal Caribbean, etc....
- Utilisation des systèmes AMADEUS et SOGETOUR.
- Vente, échange, et modification de billets d'avion, de train et de bateau
- Encaissement et facturation des différentes prestations vendues.

### **AGENT COMMERCIAL**

10/2007 – 03/2008

#### **Air France | BAIE MAHAULT, Guadeloupe**

- Accueil téléphonique et physique de la clientèle.
- Vente, échange, et modification de billets d'avion.

### **ASSISTANTE COMMERCIALE**

04/2005 – 09/2007

#### **Feedback Production | LE GOSIER, GUADELOUPE**

- Assistance rapide et courtoise offerte aux clients en personne et au téléphone
- Commercialisation d'évènements en local et sur la caraïbe anglophone.
- Recherche de partenaires financiers.
- Création et organisation de manifestations culturelles, sportives et musicales telles que le, du dessin animé, le Tour Cycliste de la Guadeloupe, le Salon Caribéen de l'Alimentation, le Village de la Route du Rhum, Election de Miss Guadeloupe.

### **CHARGÉE DE CLIENTÈLE**

12/2002 – 01/2003

#### **Caribbean Prestige Production | PORT OF SPAIN, TRINIDAD**

- Création et vente de circuits touristiques et de visites de l'île de Trinidad.
- Physique et téléphonique, renseignements aux visiteurs.
- Organisation de manifestations culturelles et musicales (Inauguration de

salle de spectacle avec accueil de personnalités locales).

**Toutes ces tâches ont été effectuées exclusivement en anglais**

**FORMATION**

- **FORMATION CERTIFIANTE DE FORMATEUR POUR ADULTE** | 11/2020  
Conception, animation et évaluation de Formation professionnelle pour adulte  
**Campus Digital / Estel Conseil et formation, BAIE MAHAULT**
- **BTS** | Tourisme, Animation et Gestion Touristique Locale 2003  
**Lycée Poirier de Gissac, SAINTE ANNE**
- **Certificate in Advanced English** 2001  
**Harrow College, LONDRES**
- **First Certificate of English** 2000  
**Harrow College, LONDRES**
- **Baccalauréat** | STT Action et Communication Administrative 1998  
**Lycée des droits de l'homme, Petit Bourg**
- **BEP** | Communication Administrative et Secrétariat 1996  
**Lycée Professionnel du Lamentin**