

**Susana de la Fuente Urene**  
Nationalité Française

16, Avenue du Maréchal Foch  
91440 Bures sur Yvette

Tél : 06 95 17 41 95

Susanadelafuente.urene@gmail.com

## PARCOURS PROFESSIONNEL

**Décembre 2014 –Présent**    **Création d'entreprise COPIHUE TRAVEL – copihue-travel.com**  
**AGENCE DE CONSEIL EN VOYAGES A DOMICILE**  
**FONDATRICE**

- Un conseil personnalisé établi selon les besoins du client en fonction de son objectif de voyage, du temps imparti et du budget établi.
- Bilan des besoins des clients et de la destination envisagée
- Recherches et études comparatives pour répondre à la demande du client
- Proposition d'offres touristiques sur mesure pour les clients
- Suivi individuel
- Révision de la proposition en concordance avec le besoin actuel du client
- Mise en relation du client avec les professionnels du tourisme
- Conseils d'orientation dans la destination, santé, usages et coutumes locales
- Explication et accompagnement à travers la remise du carnet de voyage
- Suivi du client avant le départ et durant le séjour
- Suivi du client à son retour

|                                     |   |  |
|-------------------------------------|---|--|
| <b>Mars 2013-<br/>Novembre 2014</b> | <b>GLOBEST ITALIA Incoming tour operator, Palermo -Nice</b><br><b>DÉLÉGUÉE COMMERCIALE FRANCE - ESPAGNE</b> |  |
|                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Représentation et Développement promotion des produits.</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>- -Démarchage, Prospection BtoB</li><li>- Animation commerciale promotion, formation produits et destination Sicile</li><li>- Négociation et commercialisation des produits</li><li>- -Gestion et suivi des contrats</li><li>- -Fidélisation et bonne relation commerciale avec partenaires</li><li>- -Résolution de problèmes</li><li>- Participation salons professionnels en France et à l'étranger : Londres, Barcelone, Madrid, Berlin,</li></ul> |

|                                    |   |   |
|------------------------------------|---|---|
| <b>Avril 2008-Février<br/>2013</b> | <b>FRAM VOYAGES Agence de Voyages, Nice</b><br><b>CONSEILLERE EN VOYAGES</b>  |   |
|                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Conseil et Vente auprès de la Clientèle de l'agence</li><br/><li>➤ Suivi des dossiers clients</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Définition des besoins du client</li><li>- Orientation et Argumentation produits : Hôtels, Circuits, Croisières, Sur Mesure</li><li>- Conseil par téléphone et établissement de devis</li><br/><li>- Facturation et encaissements</li><li>-Gestion des dossiers (création et suivi)</li><li>-Préparatifs avant départ (carnet de voyage)</li><li>- Litiges clients, après-vente</li></ul> |

|                                    |   |  |
|------------------------------------|---|--|
| <b>Septembre 2001<br/>Mai 2007</b> | <b>MARSANS- TRANSTOUR, Paris</b><br><b>AGENT DE RESERVATION AMERIQUE LATINE</b>   |  |
|                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conseil et Vente spécialisé dans l'Amérique Latine (Caraïbes, Amérique Centrale et Amérique du Sud) auprès des agences de voyages</li> <li>➤ Administration des dossiers clients et suivi des dossiers</li> <li>➤ Gestion et Résolution de problèmes</li> <li>➤ Communication constante et étroite collaboration avec les autres services</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition des besoins du voyageur</li> <li>- Orientation et Argumentation produits</li> <li>- Cotations téléphoniques et émission de devis</li> <li>-Création, Saisie, Facturation</li> <li>- Contrôle et relance des requests</li> <li>- Contre-propositions</li> <li>- Feedbacks agences</li> <li>- Litiges clients</li> <li>- Situation de crise : ouragans, tsunami, annulation de vols, surbooking, relogement</li> <li>- Production</li> <li>- Service Technique</li> <li>- Service gestion des départs</li> </ul> |

|                  |  |  |
|------------------|--|--|
| <b>2000</b>      | <b>TRAVELPRICE, Paris</b><br><b>Agent de Réservation online</b>  |  |
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Réservation Online, Informations aux clients BtoB et BtoC.</li> </ul>   |  |
| <b>1999-2000</b> | <b>CLUB MEDITERRANEE, Paris</b><br><b>Conseillère de Vente Bilingue français-espagnol</b>  |  |
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Réservation par téléphone pour le Marché Espagnol</li> </ul>  |  |
| <b>1997-1998</b> | <b>CIAMBRE DE COMMERCE FRANCO-CHILIENNE, Chili.</b><br><b>Hôtesse- Interprète pour Entreprises Françaises</b>  |  |
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Visites d'entreprises Chiliennes et de Sites Touristiques</li> <li>➤ Coordination et Suivi de Groupes d'Hommes d'Affaire</li> </ul>   |  |
| <b>1997</b>      | <b>GEOTURISMO, Agence de Voyages, Santiago, Chili</b><br><b>Assistante forfaitiste de prestations touristiques</b>   |  |
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accueil Clients et Vente sur catalogue</li> <li>➤ Conception de Mini-circuits à Santiago, Valparaiso, Viña del Mar</li> <li>➤ City Tours thématiques : tours des vignobles, tours Pablo Neruda, tours gastronomiques</li> <li>➤ Accompagnement des clients</li> </ul> |  |

### FORMATION

|            |   |
|------------|---|
| 2001       | <b>Formation JMSA Conseil - St Maximin, France</b><br><b>Technicien en Conception et Commercialisation de Produits Touristiques</b> |
| 1995-1997  | <b>Université Catholique du Chili, Santiago</b><br><b>B. T .S Tourisme</b>  |
| 1994-1995  | <b>Université Catholique du Chili, Santiago</b><br><b>Baccalauréat</b>  |
| 1978 -1993 | <b>Scolarité primaire et secondaire en France</b>   |

| <b>LANGUES</b>   |                                       | <b>INFORMATIQUE</b>  |
|--|---------------------------------------|--|
| <b>Espagnol-Français</b><br><b>Anglais</b><br><b>Italien</b> | Bilingue<br>Lu, Parlé, Ecrit<br>Parlé | Outils professionnels: IGA,Dome, Amadeus, Sapeig,<br>N.A system Club Med<br>Suite bureautique Office: Word, Excel, PP, Outlook |

### **CENTRE D'INTERETS**

|   |  |
|---|--|
| Passionnée de culture sud-américaine<br>Féru de Voyages<br>Curieuse de Cuisine, Musique et Cinéma | Sports Collectifs, Danse<br><br>Basket-Ball : - entraîneur pour jeunes basketteurs<br>- encadrement lors de voyages sportifs |
|---|--|

### **PAYS VISITÉS**

