

Odile FOUCHER

Responsable d'Agence de Voyages

odile.foucher@club-internet.fr +33 6 78 64 13 71

390 rue de Coetivy – 29860 PLOUVIEN

26/02/1973 – mariée, un enfant



FORMATION

2017 **Diverses formations en vente et en management – dont la formation Vendeurs d'Elites -**

1996 **First Certificate in English of Cambridge (FCE)**
Certificate Advanced English of Cambridge (CAE)

1995 **Brevet de technicien supérieur Tourisme Loisirs (Lycée Hôtelier de Saint Quentin en Yvelines– 78)**

1993 **Ecole d'Architecture de Versailles (1ere année)**

1992 **Baccalauréat B (Sciences économiques et sociales)**

COMPETENCES

Informatique métier

- Logiciels de réservation et de billetterie AMADEUS –GALILEO –SABRE
- Logiciels comptables GESTOUR – VIAXEO - MODO

Savoir faire et savoir-être

- Accueil, force de vente, fidélisation
- Management
- Organisation d'actions commerciales,
- Réglementation touristique, gestion des après-ventes
- Connaissance de nombreuses destinations.

★★★★★ Anglais (Très bon niveau)

★★★ Espagnol (lu, parlé)

CENTRES D'INTERETS

Nombreux voyages personnels ou dans le cadre d'éductours.

Loisirs : Histoire de l'art, Equitation, Ski, planche à voile, jogging

TUI STORE POITIERS | Responsable d'Agence | Poitiers (86) | 2006 - Aujourd'hui

- Accompagnement et définition des objectifs des membres de l'équipe (2 collaboratrices)
- Amélioration des processus métiers : mise en place de la dématérialisation des dossiers et d'une organisation de vente pour atteindre les objectifs et développer la performance
- Application au sein de l'équipe des bonnes pratiques et des valeurs du groupe
- Mise en place d'actions commerciales
- Gestion des plannings
- Suivi des entretiens annuels
- Analyse concurrentielle et stratégie de positionnement de l'agence.
- Gestion du point de vente : accueil, renseignements, conseils, ventes de forfaits touristiques, billets (air, fer, mer), dossiers à la carte, dossiers groupes, facturation, comptabilité, après-ventes.
- Développement (recherche de prospects) et fidélisation de la clientèle
- Développement des compétences de l'équipe

Réussites: Augmentation des ventes, développement du fichiers clients, propects, augmentation de la productivité vendeurs et redressement de la rentabilité de l'agence.

Challenge depuis mars 2020 : Gestion de la crise sanitaire, application des mesures commerciales, après-ventes, reports, modifications, annulations, ventes de dernière minute, mise en place de présentation par visio-conférences pour maintenir le lien commercial, phoning...

HAVAS VOYAGES – TOURISME VERNEY | Responsable d'Agence | Châtelleraut (86) | 2003- 2006

- En charge du point de vente – équipe de 2 personnes
- Développement du chiffre d'affaires, augmentation de la part de marché
- Enrichissement du fichier clients et prospects
- Encadrement d'un vendeur
- Gestion des opérations commerciales, des partenariats

Réussites: Développement et dynamisation des ventes de l'agence , amélioration des processus de ventes, élaboration de partenariats commerciaux

ATLANTIQUE PACIFIQUE | Conseiller puis Responsable d'Agence | La Garenne-Colombes / Courbevoie (92) | 1998-2003

- Conseillère sur la Garenne-Colombes
- Création, lancement et développement du nouveau point de vente de Courbevoie en 2001
- Encadrement d'une collaboratrice junior
- Déploiement des outils administratifs, informatiques et commerciaux nécessaires à la création de l'agence

ECOLE DE SKI DES MENUIRES | Agent de vente et d'accueil | 1996-1997 (1 saison)

- Accueillir, informer et vendre des cours et stages de ski
- Présentation des produits au sein du bureau de vente
- Participation aux animations de l'ESF au sein de la station
- Actualisation de la base de données, synthétisation et diffusion des informations.

OFFICE DE TOURISME DE PARIS | Agent d'accueil | 1997 et 1998 (2 saisons)

- Accueillir et informer les visiteurs en français, anglais et espagnol
- Promotion de Paris
- Guider, orienter les touristes, vendre des tickets d'entrée, places ...

Acquis : Enrichissement personnel de ma culture générale et de mes connaissances touristiques, pratique et amélioration des langues étrangères, gestion du stress et de l'afflux de visiteurs, organisation.

VACANCES AIR TRANSAT | Agent de réservation | 6 mois en 1997

- Renseignements et ventes par téléphone
- Découverte du fonctionnement d'un Tour Opérateur

Acquis : Connaissances approfondies sur le Canada, USA, Zone Caraïbes.