

## Experte dans l'organisation et le commerce du secteur touristique

# ASSISTANTE ADMINISTRATIVE ET COMMERCIALE

Sophie MARIO

06.25.35.67.09

[sophie.mario@hotmail.fr](mailto:sophie.mario@hotmail.fr)

18 Lot Arène Cros

13600 LA CIOTAT

Permis B, Véhicule personnel



## SAVOIR FAIRE & COMPETENCES

---

Langues : English, *fluent* // Español, *idioma nativo* (Castellano).

### Administratif :

- Accueil physique & téléphonique des clients.
- Rédaction des devis, factures, comptabilité, droit du voyage.
- Gestion du back office, du stock, du planning & du personnel.
- Assister les clients pour les formalités administratives (visas, passeport, santé).
- Elaboration des carnets de voyage.

### Commercial :

- Identification des besoins des clients, conseil et expertise des destinations touristiques.
- Vente & promotion des produits touristiques TUI et des autres services. SAV.
- Développement commercial de la marque TUI, vente de voyages en agence, par téléphone et par internet.
- Prospection et fidélisation du portefeuille client (B2B, B2C).
- Organisation et participation à des actions commerciales (salons, Open13, Foire de Marseille, soirées clients).
- Gestion des litiges (notamment lors de la crise du Covid).

Informatique : PACK OFFICE (publipostage, création de tableau Excel), GESTOUR (comptabilité, facturation), GDS AMADEUS (reservation de billets d'avion).

## SAVOIR ETRE

---

Capacité d'accueil, d'**écoute**, d'analyse et d'organisation. Exigence et **rigueur**. **Autonomie** et pragmatisme. **Réactivité** et sens des priorités. Sens de la **performance** collective.

## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

- **Gestionnaire experte de voyages sur mesure : agence TUI Store Marseille République – de 2016 à 2021.**  
Conception de voyages sur mesure hauts de gamme, traitement & négociation en direct avec les prestataires internationaux, gestion des collectivités CE des groupes Airbus Helicopters, Naval group, CGOS.
- **Agent de voyages : agence Nouvelles Frontières Marseille Haxo – de 2013 à 2016**  
Commercialisation & promotion des produits touristiques NF.
- **Co-adjoint manager : agence Nouvelles Frontières Marseille Prado – de 2008 à 2013**  
Formation, accompagnement de 4 chargés de clientèle (CA 2,5 M€)
- **Agent de voyages : agences Nouvelles Frontières Marseille, Toulon, Cannes – de 1997 à 2008**  
Vente par téléphone, Commercialisation & promotion des produits touristiques NF.

## DIPLÔMES ET FORMATIONS

---

**BTS TOURISME :** Lycée Enseignement Supérieur Charles Péguy - Marseille - 1996

**Formations TUI :** Cérémonial de services, Gestion des agressions, Gestion du portefeuille digital client (CRM)

## CENTRES D'INTÉRÊT & DIVERS

---

Voyages, danse moderne depuis 6 ans, padel, course à pied.  
Une année de perfectionnement linguistique en Angleterre.