

**Meryem S.** - Né en 1988  
**77270 Villeparisis**  
**3 ans d'expérience**  
**Réf : 1607071224**

## Hôtesse d'accueil / agent d'escale commercial

### Ma recherche

---

Je recherche tout type de contrat, en Ile de France, dans les Services Commerciaux.

### Formations

---

- Mention complémentaire accueil dans les transports Massy 2013
- Agent Escale Camas Lyon 2012
- CFS Esma Paris 2010
- BTS Commerce International Lyon 2009
- Baccalauréat STG Lyon 2008
- BAFA Lyon 2007

### Expériences professionnelles

---

#### **Juin 2015 à Mars 2016**

Agent litiges • Gestion des litiges bagages : création de dossiers bagages manquants ou endommagés (AHL/DPR) • Réacheminement des bagages (FWD/FAH/FLZ/BDO)

#### **Mars 2014 à juin 2015**

Agent d'escale commercial/ litiges société Crit Intérim pour Air France • Enregistrement, prise en charge, accueil des passagers et de leurs bagages ainsi que les clients à particularités tout en respectant les règles de sûreté et de sécurité. • Embarquement : acheminer à bord de l'avion les passagers munis d'une carte d'embarquement • Arrivée : Accueillir, orienter et informer les passagers à la descente de l'avion • Prise en charge des enfants non accompagnés

#### **Nov 2013**

Hôtesse d'Accueil société City One • Accueil des passagers • Informer et réorienter les passagers à la descente de l'avion • Gestion du flux passagers pour les agents de sûreté.

#### **Août 2013**

Agent d'escale commercial société Crit Intérim pour Air France • Enregistrement, prise en charge, accueil des passagers et de leurs bagages ainsi que les clients à particularités tout en respectant les règles de sûreté et de sécurité. • Embarquement : acheminer à bord de l'avion les passagers munis d'une carte d'embarquement • Arrivée : Accueillir, orienter et informer les passagers à la descente de l'avion • Bagage : gestion des litiges bagages

#### **Sept 2012-Juil 2013**

Agent d'escale commercial société AIR FRANCE • Enregistrement, prise en charge, accueil des passagers et de leurs bagages ainsi que les clients à particularités tout en respectant les règles de sûreté et de sécurité. • Embarquement : acheminer à bord de l'avion les passagers munis d'une carte d'embarquement • Arrivée :

Accueillir, orienter et informer les passagers à la descente de l'avion • Bagage : gestion des litiges bagages •  
Prise en charge des enfants non accompagnés

## Langues

---

- • Anglais : niveau intermédiaire • Espagnol : niveau intermédiaire • Arabe : bilingue • Portugais : notions parlé:  
scolaire / écrit: notions

## Atouts et compétences

---

- Accueil des passagers
- Informer et réorienter les passagers à la descente de l'avion
- Gestion du flux passagers pour les agents de sûreté
- Enregistrement, prise en charge, accueil des passagers et de leurs bagages ainsi que les clients à particularités tout en respectant les règles de sûreté et de sécurité.
- Embarquement : acheminer à bord de l'avion les passagers munis d'une carte d'embarquement
- Arrivée : Accueillir, orienter et informer les passagers à la descente de l'avion
- Prise en charge des enfants non accompagnés
  - Gestion des litiges bagages : création de dossiers bagages manquants ou endommagés (AHL/DPR)
  - Réacheminement des bagages (FWD/FAH/FLZ/BDO)

LOGICIELS:

Altea, Gaetan, Bag Assist, Bob View, World Trace,  
Résiber

(Expert)

## Permis

---

B