




## INFO PERSO

 boulanouarouarda@gmail.com

 +33 627605246

 Rillieux la Pape/ 69140 / Fr

 ouarda-boulanouar-a12b4152 B

 (voiture)

## LANGUES

Arabe(Courant)

Anglais intermédiaire B2

Espagnol A2

## SAVOIR - ÊTRE

Gestion du stress, Polyvalence, Rigueur,  
Autonomie, Adaptabilité, Sens du contact

## Compétences

Logiciel AMADEUS , Logiciels MB3M , Teams  
Office, Pack office , Excel Logiciel CRM

## CENTRES D'INTÉRÊT

Voyages , Culture, Mode

## CERTIFICATIONS

Certificat de conseil en organisation et en  
management du changement SEO

# Ouarda

## BOULANOUAR – AIT AISSA

Conseillère - chargée de clientèle - consultante

### PROFIL

Consultante polyvalente et conseillère expérimentée, je suis pleinement investie dans l'accompagnement de mes clients vers la réalisation de leurs objectifs en fournissant des solutions sur mesure et performantes. Grâce à mes excellentes compétences en écoute active et en communication, je m'engage à garantir un service de haute qualité tout en cultivant une relation de confiance pérenne.

### EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

#### **Conseillère personnelle en voyages** SELECTOUR FALHI VOYAGES | A distance | 04/2025

Conseil et accompagnement personnalisé pour la création de projet de voyages . conception et suivi des demandes. Gestion complète de la réalisation de voyages sur mesure, en accord avec les attentes et besoins des clients. . Prospection , suivi et fidélisation de la clientèle . Activité indépendante.

#### **Conseillère personnelle en voyages** UNIVAIRMER A distance | 11-2023 – 03/2025

Conseil et accompagnement personnalisé pour la création de projet de voyages .  
Gestion complète de la réalisation de voyages sur mesure, en accord avec les attentes et besoins des clients. Prospection , suivi et fidélisation de la clientèle . Activité indépendante.

#### **Agent de voyages** | SELECTOUR OVP – SELECTOUR AILLEURS VOYAGES

Lyon – Champagne au Mont D'Or | 11-2007 – 10/2010 // 11/2010 - 04-2023

Accueil physique et téléphonique de la clientèle, service personnalisé . Voyages touristiques et voyages d'affaires, conseils et réalisation des ventes de produits touristiques adaptés aux besoins des clients. Chargée de la gestion complète du point de vente, ( Vente , animation , facturation, résolution des litiges ) Animation dynamique du point de vente, organisation de soirées clients et mise en œuvre d'opérations commerciales .

#### **Agent de réservation** | ARC EUROPE Limonest | 11-2006 - 11-2007

Réservations de billets de trains, avion, ferry, location de voitures, hôtels afin d'acheminer les clients en panne vers leur destination finale de villégiature. Logiciel Amadeus .

#### **Gestionnaire client** | AVEM

Lyon | 08-2005 - 10-2006

Service lutte contre la fraude : En charge de la prévention de la fraude et de la gestion proactive des alertes de fraude. Responsable de la sécurité des porteurs de cartes bancaires, garantissant leur protection. Maîtrise des procédures de sécurité et d'opposition, assurant la sécurité des transactions.  
Service assistance TPE : assistance et maintenance téléphonique des terminaux de paiement .

### FORMATION

#### **BTS TOURSIME** | INSTITUT PITIOT

Lyon | 09-2003 - 06-2005

BTS Vente et production touristique

#### **Baccalauréat** | LYCEE DIDEROT

Lyon | 09-2001 - 06-2003

Bac STI Génie mécanique option matériaux souples

#### **BEP Métiers de la mode** | Lycée Camille Claudel

Lyon | 09-1999 - 06-2001

BEP Métiers de la mode , couture et modélisme