



Caroline BERNARD

Commerciale et assistante de projet

- Diplômée d'études en tourisme et en gestion des entreprises de l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne
- Bilingue anglais, japonais et allemand courant, italien et espagnol débutant
- Compétences en gestion de projets et gestion de la relation client
- Polyvalente, consciencieuse et disponible immédiatement

Née le 10 août 1992

carolinebernard@yahoo.fr

+33 (0)6 36 08 95 95

834 corniche de Fahnestock
06700 Saint Laurent du Var

Permis B (véhiculée)

[linkedin.com/Caroline--Bernard](https://www.linkedin.com/Caroline--Bernard)

Expérience professionnelle :

Responsable service client de juin 2019 à août 2020

chez H.I.S. Production, [tour opérateur outbound](#) à Nice :

- Gestion de l'accueil téléphonique et du service après-vente, saisie des réservations et suivi des dossiers, gestion des prestations aériennes sur Amadeus, création et préparation des supports de voyage
- Elaboration de devis sur mesure, participation à la production touristique et prospection, gestion administrative des commandes
- Traitement des factures et gestion de la relation fournisseur, mise à jour des outils de suivi analytique, animation de réunions et participation aux projets de développement

Développement de projet entrepreneurial de 2017 à 2019

de Group&Go, [projet de mise en relation dans les activités touristiques](#) :

- Développement du business plan, de la maquette web (wireframe), d'un site internet de démonstration fonctionnel, d'un logo en autodidacte
- Recrutement de l'équipe, prospection de partenaires fournisseurs d'activités à référence en ligne, enquêtes de terrain, rencontre d'entrepreneurs et d'investisseurs potentiels en France et au Japon, participation à des ateliers variés
- Présentation du projet lors de concours, de forums, hackathons et d'autres événements consacrés à l'entrepreneuriat

Assistante de gestion et concierge de mars à août 2018

chez Twice Agency, [agence de conciergerie privée bilingue](#) à Cannes :

- Benchmark et participation à la définition de la stratégie commerciale
- Prospection et gestion des dossiers clients B2C, création de supports commerciaux bilingues, participation à la rédaction de la newsletter hebdomadaire et d'articles de blogs du site web
- Gestion de la relation client, participation à l'organisation d'événements, traitement des demandes de réservation, et suivi de la satisfaction client

Assistante de gestion de janvier à août 2017

chez Theatre in Paris, [startup de sous-titrage de salles de théâtre](#) à Paris :

- Gestion des stocks et des réservations en relation avec les théâtres partenaires et les plateformes de distribution, participation à la stratégie tarifaire et au yield management
- Gestion de la relation-client B2C avant spectacle, suivi de la satisfaction après-spectacle, participation à l'amélioration du parcours client
- Gestion de la facturation et mise en place d'une comptabilité analytique et d'indicateurs de suivi d'activité et de rentabilité

Assistante commerciale bilingue de février à août 2013

chez Citroën, [constructeur automobile français](#) à Courbevoie :

- Gestion des commandes de véhicules de tourisme et de demandes de services annexes, participation à la gestion de la relation client B2B
- Assistance téléphonique des clients B2C pendant leur séjour, gestion des demandes et paiement à distance des prolongations de contrats

Compétences linguistiques :

Anglais → Bilingue (C2)

Japonais → Parlé, lu et écrit (C1)

Allemand → Parlé, lu et écrit (B2)

Espagnol → Débutant (A2)

Italien → Débutant (A1)

Diplômes :

- 2018 **Master Tourisme** parcours **GATH** avec **Mention Bien**
Gestion des Activités Touristiques et Hôtelières
Université Paris 1 Panthéon - Sorbonne
- 2016 **Licence de Gestion**
Université Paris 1 Panthéon - Sorbonne
- 2015 **DUT de GEA** avec **Mention Bien**
Gestion des Entreprises et des Administrations
Université de Toulon
- 2012 **BAFA** (Brevet d'Aptitude aux Fonctions d'Animateur)
- 2012 **Baccalauréat** (Série Littéraire) avec **Mention Très Bien**
Externat Saint Joseph (Var)
- 2007 **GCSE** (Equivalent britannique du Brevet des collèges)
British International School
Budapest

Autres compétences clés :

Informatique :

- Pack Office (dont Excel) → Travys
- Suite Google (dont Drive) → Opera
- Amadeus (notions) → AS400

Entrepreneuriat :

- **Lauréate du Concours de projets 2018** de la Maison de la Culture du Japon à Paris
- Participation aux éditions de Toulon (2015) et de Paris (2018) des Entrepreneuriales

Culture et loisirs :

- Passion pour la **culture et sociologie japonaise moderne**
- Amatrice de bons petits plats fait maison et de récits animés