

Françoise COSTA

OBJECTIF PROFESSIONNEL

Mettre mes acquis d'enseignement, mon expérience et mon savoir-faire à disposition et au profit d'une entreprise dynamique concentrée sur son développement.

Commentaire [MSOffice1] :
Un titre, complété par une accroche ciblée, permettrait d'attirer l'attention du recruteur et clarifier le poste recherché

APTITUDES ET COMPETENCES PROFESSIONNELLES

Commentaire [MSOffice2] :
Les compétences couvrent de nombreux champs : il serait préférable de mettre en valeur les savoir-faire que la candidate souhaite exercer

1. Commercial

- Prospection et fidélisation de clientèles
- Négociation et suivi de contrats
- Suivi et compte-rendu des résultats chiffrés d'un secteur d'activités
- Développement d'un réseau de prescripteurs
- Suivi clientèle (et résolution des problèmes de clientèles)

2. Marketing

- Etudes de marchés et ciblage de nouvelles clientèles
- Etude de la concurrence
- Recherche et négociation de partenariats
- Conception, mise en œuvre et suivi d'un plan d'actions commerciales
- Elaboration du contenu d'une brochure

3. Communication et animation

- Conception et envoi de mailings
- Conception et rédaction de documents destinés à la promotion de produits (dépliants, brochures)
- Animation et organisation de réunions promotionnelles
- Rôle d'interface entre les différents services d'une entreprise et les clients
- Animation d'un stand à l'occasion de salons professionnels ou grand public
- Accompagnement de voyages d'études (voyages clientèles) et de voyages de tourisme culturel
- Relations publiques

4. Organisation et gestion

- Organisation d'un service (service de tarification/réservations) et mise en place de documents d'aide au travail (supports, procédures, outils...)
- Organisation d'une manifestation culturelle, de réunions, de séminaires
- Définition d'objectifs et analyse de résultats
- Etablissements de tableaux de bord et de plannings
- Constitution et mise à jour de fichiers clients

5. Langues

- Anglais courant (séjour linguistique à Toronto/Canada)
- Pratique convenable de l'allemand (séjour linguistique en Allemagne)
- Russe (niveau scolaire)

6. Informatique

- Pratique des logiciels Word, Excel, Power Point, Access. Utilisation d'Internet et des messageries électroniques

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- 05-07- 2006 **Stage à l'Observatoire de la Côte d'Azur, Nice**
Etude et mise en œuvre des possibilités d'activités culturelles dans le cadre d'un tourisme culturel et scientifique.
- 1993-2005 **Attachée Commerciale, Responsable Grands Comptes S.A.S. – Scandinavian Airlines (du groupe SAS), Nice**
Mission : Chargée de développer les ventes et parts de marché dans le Sud-est de la France (12 départements).
Réalizations : prospection et fidélisation de la clientèle firmes (Grands Comptes, PME et PMI) et de la clientèle tourisme (agences de voyages, Tour Opérateurs), actions commerciales et de communication en coopération avec les acteurs du tourisme ou du développement économique (offices de tourisme scandinaves, consulats, chambres de commerce, compagnies aériennes, hôtels).
Résultats :
✓ Meilleur niveau de part de marché de la route principale « Copenhague »
✓ Augmentation des fréquences sur la route « Oslo » à 5 vols hebdomadaires
- 1991-1992 **Attachée commerciale Hôtel Atlantic, Nice**
Mission : chargée de développer la clientèle groupes touristiques et séminaires principalement sur les marchés français, belge, allemand. Actions sur les autres marchés européens.
- 1989-1990 **Responsable Commerciale Résidence Hôtelière Open, Golfe-Juan**
Mission : chargée de développer la clientèle touristique, séminaire et «incentive». Nombreuses actions de prospection et de participation à des salons professionnels sur le marché français, européen. Promotion à l'international.
- 1988-1989 **Responsable de Production Contrastes Voyages, Nice (Voyagiste)**
Mission : chargée de créer la première brochure pour groupes de l'agence et de développer la clientèle groupes.
- 1978-1988 **Forfaitiste-Réalisatrice de Voyages Arts et Vie, Nice (Association Nationale de tourisme culturel)**
Mission : conception, tarification et réalisation de voyages à la carte ; interface avec les accompagnateurs ; accompagnements de voyages de groupes.

Commentaire [MSOffice3] :
Les réalisations seraient mieux mises en valeur dans le paragraphe précédent car elles illustreraient les compétences

FORMATION

- 2005-Oct 2006 Master professionnel Médiation et Ingénierie Culturelle, Université de Nice Sophia-Antipolis
- 2003 B.E.C. (« Business English Certificate », délivré par l'Université de Cambridge)
- 2002 BTS Force de ventes (Nice)

Commentaire [MSOffice4] :
Cette rubrique met très bien en valeur l'évolution professionnelle de la candidate

Stages et formation continue

- 1995-2004 Stages de négociation commerciale, de gestion de Grands Comptes, de « Leadership » et de communication.
- 1993 Stage de tarification et de réservation dans le transport aérien (Amadeus)
- 1982-1985 Stages au C.E.P.U.N. (Université de Nice) : techniques d'animation, initiation à la gestion.

CENTRES D'INTERET ET DE LOISIRS

- Voyages ; promenades et découverte des patrimoines artistiques, culturels et naturels. Lectures : romans policiers et d'aventures. Cinéma.
- Membre (bénévole) du NARC, association regroupant les Représentants régionaux ou commerciaux des compagnies aériennes de l'Aéroport de Nice.

Commentaire [MSOffice5] :
Centres d'intérêt et loisirs

Commentaire [MSOffice6] :
Ne conserver qu'en cas de connaissance pointue