

Natacha BODIN

Service clientèle internationale - Formatrice

📍 1 rue des noisetiers – 44140 Geneston

☎ 0626588064

✉ natachabodin@hotmail.com

🌐 : [Linkedin.com/in/natacha-bodin- a0055534](https://www.linkedin.com/in/natacha-bodin-a0055534)



Professionnelle expérimentée, je me suis construit un solide bagage de compétences au fil de ma carrière notamment dans le domaine du service clientèle. Je suis aujourd'hui à même de répondre avec pertinence aux missions et objectifs fixés grâce à mon expérience dans environnement exigeants et auprès d'une clientèle haut de gamme. Grâce à ma capacité à trouver des solutions dans des situations difficiles, je parviens à répondre à l'exigence de qualité de l'entreprise tout en motivant et accompagnant mes équipes.

🧠 Compétences

- ☑ Réactivité
- ☑ Prise d'initiative
- ☑ Exigence

Compétences métier

- Management
- Montée en compétences et suivi individuel
- Formation et recrutement
- Contrôle qualité
- Service et relation clientèle
- Identification et résolution de problèmes
- Accompagnement haut de gamme
- Apport de réponses pertinentes aux besoins

📅 Expériences Professionnelles

Formatrice d'anglais adulte free-lance

- Avril 2021 à aujourd'hui 📍 France

- Création des contenus formation et programmes d'apprentissage en fonction des heures et niveau des stagiaires.
- Evaluations des stagiaires, en cours et fin de formation.
- Evaluation des stagiaires pour les formations de groupe (homogénéité des compétences et donc des programmes de formations).

Momentum Service Ltd / Eurostar – Chef de Cabine - Formatrice

- 📅 Janvier 2000 à février 2021 📍 Londres

- Chef de cabine à bord des trains Eurostar – Veille au bon déroulement des opérations
- Encadrement des équipages de restauration des classes Premières et Business.
- Responsable de la sécurité à bord et du bien-être et de la garantie d'une expérience inoubliable pour les passagers.
- Évaluations régulières des compétences des membres d'équipages.

Rôle de Formatrice

- Au sein de la société, dispense de formations inhérentes à notre activité :
 - Modules d'intégration, familiarisation au poste de Buddy, module technique de vente, sécurité à bord des trains, et modules "gestes et postures".

Hôtel Ibis – Groupe Accor – Manager

- 📅 Janvier 2000 à juin 2000 📍 Londres

- En charge de la formation et de la montée en compétences des nouveaux employés, en faisant preuve d'enthousiasme et de charisme.
- Gestion des stocks, approvisionnement et relations fournisseurs dans le but d'optimiser les coûts et d'assurer une rotation efficace des produits.
- Adaptabilité prouvée afin de faire face avec patience et enthousiasme, à une clientèle internationale, avec des besoins et attentes diverses.

Compétences linguistiques

- Français : langue maternelle
- Anglais : niveau professionnel
- Espagnol : niveau basique
- Italien : niveau basique

Formation

Juillet 2024	Formation secrétaire médicale – Excel – HDF Paris
Sept. 2018 à Juillet 2018	Validations de la qualification de formatrice sur les Trains Siemens – Londres – Temple Mills
2014 à 2018	Formatrice – Momentum Service Ltd – Londres St Pancras
2010	LVQ Team Leading- level2 - Sussex Downs College - Londres
1997:1998	Hôtellerie Management – INFA Aquitaine - Bordeaux
1992 :1994	BTS Tourisme et Loisirs – CNED – Bordeaux
1995 :1996	CSS - Centre de formation aéronautique de Blagnac - Toulouse