

LIDIA MELE

Directrice Commerciale | Business Development | Marketing
Expérience et Relations Clients | Opérations



+33 7 83 21 80 08 | [✉ lidiamele@outlook.fr](mailto:lidiamele@outlook.fr) | [📍 Paris, France](#)

◆ PROFIL

Directrice commerciale et Expérience Clients, expertise dans l'industrie du voyage, du transport, les services Haut-de-gamme / Luxe et le médico-social. Solide expérience en développement commercial, relation clients, gestion d'équipes et optimisation des ventes B2B/B2C. Stratège orientée résultats, capacité à piloter la croissance et optimiser les performances commerciales. Mise en place de stratégies commerciales et partenariats avec agences et entreprises. Développement et gestion de réseaux de distribution, retail. Conception et mise en place d'opérations promotionnelles.

◆ FORMATION & LANGUES

- **ESSEC** – MS Marketing Management
- **DESS** – Gestion des Industries du Luxe et des Métiers de l'Art (C.L.)
- **Maîtrise d'Anglais**
- Français (natif), Anglais (courant), Italien (courant), Espagnol (scolaire), Allemand (notions)

◆ COMPÉTENCES CLÉS

- Stratégies de croissance et d'expansion sur marchés B2B/B2C
- Gestion et animation de réseaux de distribution (retail)
- Stratégie marketing et digitale
- Management d'équipes multiculturelles
- Communication, aisance rédactionnelle
- Pilotage de la performance, gestion des contrats, reporting
- Relations clients et expérience utilisateur
- Négociation et gestion de partenariats stratégiques
- Gestion de projet et conduite du changement

◆ EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Directrice Commerciale France

Selectus Recruitment, Paris | Janvier 2024 – Aujourd'hui

- Développement du portefeuille clients et du chiffre d'affaires
- Gestion de projets stratégiques et marketing opérationnel
- Coordination des antennes en France et à l'international

Directrice Commerciale & Marketing et RH

Axis Mundi, Paris | Janvier 2022 – Septembre 2023

- Stratégie de communication et développement de la notoriété
- Prospection commerciale et animation de base clients
- Gestion des recrutements et accompagnement RH

Directrice de l'Expérience Clients & Relation Familles

Korian, Paris | Mars 2020 – Juin 2021

- Définition et mise en place de standards de service
- Management de la satisfaction clients et traitement des réclamations
- Coordination avec les services transverses (juridique, communication)
- Création et mise en place de formations (Qualité de service) pour les opérationnels

Vice-Présidente Sales LuxairTours

Luxair Group, Luxembourg | Septembre 2016 – Janvier 2019

- Animation des ventes BtoB/BtoC sur 4 pays (1000 points de vente, retail)
- Stratégie commerciale, mise en œuvre d'actions multicanales (contrats, budgets, objectifs)
- Management des service Ventes, Groupes et Charters, Relation Clients, Call-Centers
- Gestion et accompagnement des grands comptes et partenaires stratégiques
- Développement des relations presse et partenariats hôteliers

Directrice Commerciale - Qualité et RSE France

Kuoni, Paris | Septembre 2007 – Mars 2016

- Gestion de la stratégie commerciale (BtoB/BtoC) et marketing, 3000 points de ventes
- Etablissement des budgets, identification des axes de croissance, négociation des contrats
- Management des équipes commerciales et opérationnelles (7 services)
- Relations presse et représentation institutionnelle
- Mise en place d'opérations marketing et de programmes de fidélisation
- Gestion de la Relation Clients et des Contrôles Qualité sur toutes les destinations
- Développement durable : mise en place d'actions concrètes sur les destinations desservies

Responsable Relations Clients et Qualité

Groupe Pierre et Vacances, Paris | Février 2004 – Août 2007

- Gestion de la Relation Clients, des dossiers à risque (juridiques / assurances)
- Etude de la Satisfaction
- Formation des exploitants à la Qualité de service

Responsable Opérations aéroportuaires, Relations Clients et adjointe Direction Marketing

American Airlines, Orly - Paris | Mars 1989 – Août 2003

- Management des équipes enregistrement, embarquement, coordination des opérations à bord et au sol
- Résolution des litiges, suivi des dossiers en contentieux
- Formation des escales à la Qualité de service
- Communication et Organisation d'événements VIP

◆ INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Passionnée par l'expérience client et la transformation digitale
- Auteure / Compositeur / Interprète, sur plateformes digitales (iTunes, Deezer, Spotify...)
- Professeur de langues en début de carrière
- Sport : Badminton
- Séjour à l'étranger : Angleterre (professeur de Français), Luxembourg