



Lamia ZATTOUT SHEEHAN

Coordonnées

18 RUE WURTZ, 75013,
Paris

0661369764

zattout@yahoo.fr

Nationalité : Française

Compétences

*Design textile, les
fondamentaux*

FAIRE PREUVE D'AUTONOMIE

- J'applique la ou les consignes pour réaliser une tâche
 - J'effectue les étapes de réalisation
 - Je travaille seul sans être encadré en continu
 - Je suis capable d'appliquer et d'adapter la ou les consignes et de mobiliser mes connaissances en vue d'un travail particulier
- ## Situations pédagogiques
- Explications orales
 - Exercice individuel
 - Démonstration gestuelle
 - Défi pédagogique

Profil Professionnel

Forte de ma longue expérience Professionnelle je suis expérimentée avec une aptitude éprouvée à la polyvalence dans la gestion des tâches multiples à des postes multiples sur différents logiciels, et la satisfaction des (passagers) et clients selon l'environnement de travail.

Je pense avoir d'Excellentes compétences interpersonnelles, relationnelles et capacité à résoudre les problèmes de manière efficace seule et en équipe .

Mon point fort acquis notamment dans le domaine aérien est ma polyvalence avec une forte capacité d'adaptation selon un timing précis dans les tâches même en situation de crise avec une éthique de travail.

Mon Expérience est confirmée dans l'accueil, l'échange , l'information et l'orientation .

Parcours professionnel

Assistante administrative

Generali Assurances | paris | Juin 2025 - Août 2025

- Gestion et mise à jour de bases de données clients
- Prise en charge de l'accueil téléphonique et physique.
- Traitements de courriers , mails .
- Rédaction de devis, attestations, contrats, avenants.
- Gestion des agendas et des déplacements des managers.
- Gestion des agendas.
- Développement de portefeuille .
- Relances impayées
- Scan de documents
- Travaux administratifs variés

- Mises en situations professionnelles
- Réalisation de projet
- Recherche de référence, de visuel
- Réalisation de prises de vue
- J'explore les connotations personnelles et collectives d'un thème
- Je valide ou j'invalide mes idées avec objectivité
- Je partage mes idées, j'accueille celle des autres
- Je suis capable de réaliser et de trouver des solutions pour répondre à un besoin ou une demande
- Je suis capable d'imaginer des pistes d'amélioration et d'évolution sur la base d'une consigne ou d'une contrainte de départ.

Formation

Institut Supérieur en Management
 Alger -ALGERIE
 Licence 1 : Marketing des services
 Oct. 1993 - Juin 1996

Cabinet Louvre Genarali Assurances
 Paris 1er Arrondissement
 Juin 2025 - Actuel

Responsable comptoir aéroportuaire

Compagnie Aérienne AIR ALGERIE | Orly/CDG/Paris Opera siège compagnie | Oct. 2005 - Mai 2023

- Informer, orienter dans leurs démarches les interlocuteurs internes et externes .
- Informations et suggestions physiquement , par téléphone et par e-mail.
- Proposition de solutions adaptées aux contraintes du client (géographiques, temporelles, budgétaires).
- Coordonner la gestion du logiciel métier et alimenter la base de données .
- Informer, orienter dans leurs démarches les interlocuteurs internes et externes .
- Gestion du standard téléphonique, réponse aux courriers, extraction d'informations et suivi des dossiers.
- instruire les dossiers en vérifiant la régularité administrative selon la charte .
- Assurer le contact avec les différentes structures et partenaires
- Renseignement des clients sur les destinations, les offres de voyage.
- Organiser, alimenter, mettre à jour des bases de données relatives à la gestion
- Gestion des dossiers : devis, facturation, règlements, formalité
- suivi des dossiers et relances .

Team manager

MONACO TELECOM | Fonville Monaco | Févr. 2003 - Nov. 2005

- Intervention en cas de difficulté technique, réalisation des ajustements nécessaires.
- Entretien de bonnes relations avec les fournisseurs et les clients, gestion des litiges conformément à la politique de l'entreprise.

Technicien centre contacte

ELUCYDEE AGF Les Mercuriales | Bagnolet | Févr. 2001 - Févr. 2002

- Assistance téléphonique auprès des clients.
- Transmission d'informations et de messages en interne de manière claire et compréhensible.
- Réalisation du travail en autonomie en suivant les consignes et les contraintes.
- Gestion du stress dans des situations de tension et en cas d'imprévus.

Commerciale sédentaire

France Telecom | Sept. 1999 - Sept. 2001

Chargée d assistance assurances

Europe Assistance | Mercuriales Bagnolet | Févr. 1998 - Août 1999

- logiciel GRC (Customer Relationship Management) CRM
- Outlook
- Word, Excel
- Teams
- Bases de données Chiffrées Fourmi et Tigre

Transport aérien

- formée sur plusieurs logiciels : Amadeus, Mars, Syga

- Application des procédures de travail et des règles en vigueur dans le secteur d'activité rapatriement sanitaire , dépannage.
- Traitement des dossiers clients dans l'outil de gestion en mettant à jour les données.
- Réception des appels téléphoniques et traitement des demandes.

Langues

Français, Arabe :

Anglais :

Personnalisé

3

Affiliations

j a suivi des cours d art a l Ecole Supérieure des Beaux Arts d'Alger

je suis actuellement des cours en design textile.

je suis actuellement des cours particuliers d'Anglais .