



Önéletrajz

Személyes

Név	Benczédy Viktória
Cím	Ibolya utca 12., 1241 Budapest
Telefonszám	+36 (60) 123-4567
Email	example@cvmaker.hu

Személyes profil

Elhivatott légiutas-kísérő vagyok, aki átlagon felüli kapcsolatteremtő, kommunikációs és problémamegoldó készséggel rendelkezik. Szívügyem az utasok biztonságának és kényelmének biztosítása, illetve a pozitív és barátságos fedélzeti atmoszféra megteremtése. Minden repülőút során maximális professzionalizmusra és a legmagasabb szolgáltatási színvonalra törekszem.

Munkatapasztalat

2023 - Jelenleg

Légiutas-kísérő

Wizz Air, Budapest

Elsőrangú fedélzeti szolgáltatásokat nyújtok, ezzel hozzájárulva az utasok biztonságához, kényelméhez és elégedettségéhez. Megoldást találok az utasok kéréseire, problémáira és egyedi igényeire. Kompetens módon kezelem a repülőút során előforduló különféle váratlan helyzeteket. Jó csapatjátékosként hatékonyan működöm együtt a légi személyzet többi tagjával.

- Konzisztens pozitív visszajelzést kaptam az utasoktól, ami átlagon felüli, 95%-os ügyfélelégedettségi arányt eredményezett.
- A rendszeres képzések során 98%-os teljesítési szintet értem el a vizsgákon.

2021 - 2023

Ügyfélszolgálati képviselő

Gécse Travel, Budapest

Támogatást nyújtottam az ügyfeleknek az utazások megszervezése kapcsán, így többek közt a repülőjáratok, szállás és helyi közlekedés tekintetében. Késedelemmentesen foglalkoztam a megkeresésekkel, ezzel is a zökkenőmentes, pozitív ügyfélélményt erősítve. Együttműködtem az utazásszervezési partnerekkel az utazások adataira és az akciókra vonatkozó naprakészség biztosítása céljából. Képzési anyagokat állítottam össze az új ügyfélszolgálati munkatársak számára.

- Hathatós segítséget nyújtottam az ügyfeleknek az utazás megszervezése és a foglalások intézése terén, ami a foglalási konverzió 15%-os javulását eredményezte.
- Professzionális és hatékony módon kezeltem az ügyfelek kérdéseit és aggályait, ezzel előmozdítottam a pozitív ügyfélélményt és 98%-os ügyfélelégedettséget értem el.

Tanulmányok

2021

Turizmus-vendéglátás alapképzés

BGE Kereskedelmi, Vendéglátóipari és Idegenforgalmi Kar, Budapest

Szakmai ismeretek

Vészhelyzetek kezelése és vészkiürítés, Biztonsági eljárások, Elsősegélynyújtás, Fedélzeti berendezések használata, Időgazdálkodás, Utaslélektan