

YOANN LEBLANC

CUSTOMER CARE



PROFIL

Orienté solution et réactif, j'accompagne les clients avec efficacité et professionnalisme pour garantir leur satisfaction et une expérience fluide.

EXPERIENCES

GINHOUX VOYAGES - Montpellier

Conseiller voyages et commercial groupe, 07/2019 - 12/2024

- Piloté l'accueil et l'accompagnement de **50 à 60 clients par jour** (agence et téléphone), en **identifiant rapidement leurs besoins** pour proposer **des solutions adaptées**.

- Conçu et coordonné des séjours pour **CE, associations et groupes scolaires (100 à +200 participants)**.

- Généré un **CA de +2.5M€**.

- Géré les imprévus et trouvé des solutions rapides afin de garantir **satisfaction et fidélisation**.

THOMAS COOK / LECLERC VOYAGES / PAP / WEISSE VOYAGES - Paris / Montpellier

Conseiller voyages, 11/2009 - 07/2019

- Géré la billetterie affaire (plusieurs **grands comptes AF**) et loisirs via **Amadeus**

- Créé et vendu des **séjours sur-mesure et haut de gamme**, incluant **affrètement de jets privés** et services de **conciergerie**.

- Collaboré avec **TO** et **réceptifs** pour **optimiser la qualité** des prestations et **renforcer l'expérience client**.

- Délivré un **support complet avant, pendant et après le voyage**.

SB IMMO - Carnon

Négociateur immobilier, 02/2015 - 03/2017

- Réalisé des **transactions et locations**

- Estimé la **valeur** des biens immobiliers et organisé des visites

PROJETS REALISES

- **Senior Mentor – Marketplace type Airbnb (5 jours, équipe de 3)** : MVP livré en 5 jours. Structuration produit, gestion agile, UX/UI sur Figma, dev fullstack Ruby on Rails.

- **Cavinum – App de gestion de cave à vin (10 jours, équipe de 3, projet certifiant Le Wagon)** : MVP fonctionnel et démo publique en J10. Conception from scratch, organisation agile, UX/UI, dev fullstack Ruby on Rails.

- **Vinyles Flow – App de gestion de collection de vinyles (solo)** : Projet individuel livré et déployé. Parcours utilisateur, UX/UI, dev fullstack Ruby on Rails.

COMPETENCES SUPPLEMENTAIRES / OUTILS

Outils/Langages/Framework :

AMADEUS     

 RAILS

  

 Trello  

 loom

ME CONTACTER

-  34170, Castelnau-le-Lez
-  06 72 55 54 65
-  yoannleblanc88@gmail.com
-  Permis B
-  www.linkedin.com/in/yoannlbc
-  www.yoannleblanc.com

FORMATIONS

BTS Vente et production touristiques

INFA, 2006-2008

Développeur web full-stack

Le Wagon, 01/2025 - 03/2025

Titre professionnel RNCP niveau 6 obtenu en mai 2025

SOFT SKILLS

- Curiosité
- Culture du service client
- Capacité de persuasion
- Sens du résultat
- Compréhension du parcours utilisateur
- Gestion des imprévus
- Adaptabilité rapide

CENTRES D'INTÉRÊT

- Littérature : Mohamed Mbougar Sarr, Franck Thilliez, Donato Carrisi par ex.
- Sport : pratique du rugby pendant 10 ans, football, basketball
- Vinyles
- Voyages

LANGUES

Anglais niveau B2

Espagnol niveau A1