

Profesionalna stjuardesa sa izraženom strašću prema svom pozivu, opremljena izuzetnim međuljudskim i komunikacijskim veštinama, kao i veštinama rešavanja problema. Posvećena obezbeđivanju sigurnosti i udobnosti putnika, uz stvaranje pozitivne i prijatne atmosfere tokom leta. Posvećena očuvanju najviših standarda usluge i profesionalnosti u avio-industriji.

WORK EXPERIENCE

Stjuardesa

2020 - Present

AirSerbia, Beograd

Pružanje izuzetne usluge tokom leta kako bi se osigurala bezbednost, udobnost i zadovoljstvo putnika. Demonstracija procedura za vanredne situacije u skladu sa propisima. Saradnja sa kolegama radi efikasnog funkcionisanja posade. Efikasno zadovoljavanje potreba i posebnih zahteva putnika, ako i ljubazno odgovaranje na pitanja, te unapređenje celokupnog iskustva letenja.

- Dosledno dobijanje pozitivnih povratnih informacija od putnika, što je rezultiralo izuzetnom stopom zadovoljstva korisnika od 95%.
- Brzo zadovoljavanje potreba i specijalnih zahteva, te umirivanje briga putnika, što je dovelo do smanjenja vremena odgovora za 20% i unapređenja iskustva leta.

Predstavnica korisničke podrške

2017 - 2020

WanderLux Voyages, Beograd

Pružanje podrške klijentima u organizaciji putovanja, uključujući letove, smeštaj i prevoz. Brzo odgovaranje na upite, obezbeđujući pozitivno korisničko iskustvo. Saradnja sa partnerima kako bi se obezbedile aktuelne informacije o putovanjima i promocijama. Pomoć u kreiranju materijala za obuku novih kolega iz korisničke službe.

- Efikasno pomaganje klijentima u planiranju i rezervisanju putovanja, što je dovelo do povećanja uspešnih rezervacija za 15%.
- Profesionalno i brzo odgovaranje na korisnička pitanja i rešavanje problema, što je rezultiralo porastom stope zadovoljstva korisnika od 98% i unapređenjem ukupnog korisničkog iskustva.

SKILLS

Upravljanje kriznim situacijama i evakuacioni protokoli

Negovanje odnosa s klijentima

Bezbedonosne procedure i protokoli

Prva pomoć i medicinsko zbrinjavanje

Rukovanje kabinskom opremom

Efikasno upravljanje vremenom

EDUCATION

2013 - 2016

Visoka turistička škola, Beograd