

**MARION BAKER**

Bilingue anglais  
Relation clients / Relations publiques

06.03.94.31.99  
[marion.baker@e-ismapp.com](mailto:marion.baker@e-ismapp.com)

## FORMATIONS ET DIPLOMES

ISMAPP, Institut supérieur en Management Public et Politique, Paris

- Master II en stratégie et décision publique et politique – Promotion 2010

EDHEC Business School, Nice

- Masters in European Business (MEB) – Promotion 2005

University of Strathclyde, Glasgow

- Bachelor of Arts Honours in International Business and Modern Languages – Promotion 2003

## EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

ASSOCIATION DES MAIRES DE L'ILE-DE-FRANCE (A.M.I.F)

- Stagiaire Chargée de mission relation presse et relations publiques, de février 2010 à juillet 2010

Gestion des relations presse et des partenariats presse des Assises annuelles de l'Association (avril 2010)

Suivi des réunions de commissions et rédaction de leurs comptes-rendus

Définition de la stratégie de positionnement presse de l'Association

Veille juridique et législative sur l'actualité de l'Association

HILL & KNOWLTON PARIS

- Stagiaire en relations presse et relations publiques, de novembre 2009 à janvier 2010

Gestion des relations presse pour des entreprises high tech

Proposition de communiqués de presse, traduction de communiqués de l'anglais au français

Prise de contact et relance des journalistes dans le cadre de la promotion d'évènements clients

Union des Groupements d'Achats Publics (UGAP)

- Cadre responsable processus litige, de février 2008 à juin 2009

Gestion de projets de satisfaction clientèle

Rédaction et mise en place de process d'amélioration

Conduite du changement de procédure en interne via l'utilisation de SAP

Suivi et résolution transversale de litiges clients et fournisseurs

AIR FRANCE – KLM / FREQUENCE PLUS SERVICES (*Aujourd'hui BlueLink*)

- Chargée de clientèle réclamation, d'avril 2006 à janvier 2008

Mise en place logistique du « plot réclamation UK » : création de courriers et coaching des nouveaux conseillers,

Centralisation des remontées opérationnelles et commerciales et proposition d'axes d'amélioration

Collaboration avec les services marketing, communication, gestion des flux de média et financier pour optimiser le traitement des réclamations et litiges

Traitement des clients haute contribution selon les objectifs qualitatifs et quantitatifs de performance

- Chargée de mission de traduction français/anglais, de janvier 2006 à mars 2006

Traduction du français à l'anglais de documents techniques de l'entreprise pour filiales à l'étranger

Réflexion sur et mise à jour rédactionnelle des process existants en français

Collaboration et concertation avec les parties prenantes pour implémenter les nouveaux process

- Conseillère clientèle, d'avril 2005 à janvier 2006

Gestion des appels entrants de clients haute contribution anglophones

Réservations immédiates de billets d'avion et proposition de prestations complémentaires

Renseignement sur la disponibilité des places sur les vols d'Air France et de ses partenaires

## INFORMATIQUE | CENTRES D'INTERET

■ Pack Office: Word, Excel, PowerPoint

■ Messagerie: Lotus Notes, Outlook

■ Logiciel de gestion relation clients: ISIS, SIM

■ Logiciel de production: Amadeus, SAP

■ Championnat de Formule 1

■ Championnat de football anglais et écossais

■ Musique antillaise, haïtienne et africaine

■ Musique classique : orchestre philharmonique