

Marine Doisy

Directrice de l'expérience client

+33 6 66 97 97 18 marine.doisy@gmail.com marinedoisy.fr

Paris · Mobilité internationale Disponible septembre 2026



19 ans dans le voyage premium, dont 13 ans à la direction de la relation clients chez Voyageurs du Monde. Fidélisation des clients à forte valeur, qualité de service et développement des équipes, avec une attention particulière aux situations sensibles.

PÉRIMÈTRE PILOTÉ · VOYAGEURS DU MONDE · 2011-2024

12

personnes
managées

1 M€

de budget
annuel

60 000

voyageurs supervisés
par an, environ

400

« Grands Voyageurs »
accompagnés

Expérience professionnelle

2024 – présent

Indépendante

Gestion d'actifs & coordination internationale

Portefeuille de **6 lots commerciaux** : gestion locative, fournisseurs, fiscalité et entretien.

Mission Chine (2026). Conseil et coordination d'une délégation scientifique de l'Université Paris-Saclay en visite officielle à l'Université Tsinghua, à Pékin.

2011 – 2024

Directrice de la Relation Clients

Voyageurs du Monde

Management & qualité. Développement des talents, montée en compétences, culture du feedback et pilotage de la qualité de service.

Fidélisation premium. Accompagnement sur mesure des « Grands Voyageurs » : anticipation, attentions personnalisées et discrétion.

CRM & pilotage. Conception d'outils internes, structuration de la connaissance client (RGPD), analyse des KPI et reporting exécutif.

Gestion des incidents. Traitement des situations sensibles comme levier de fidélisation et d'attachement à la marque.

Assurances. Création d'un service d'accompagnement : **+20 % de souscriptions** et prise en charge facilitée des sinistres.

Montée en gamme. Accompagnement d'une stratégie dans un contexte de croissance du chiffre d'affaires de **+6,4 % en 2023-2024**.

Parcours complémentaire

2010 – 2012

Référente RSE

Voyageurs du Monde

Pilotage de la démarche RSE et obtention de la **certification AFNOR « Vers un tourisme responsable » dès la première année.**

Sensibilisation des équipes et partenaires : mobilité douce et ferroviaire, réduction du plastique et bien-être animal.

2005 – 2011

Chef de Produit Proche-Orient

Voyageurs du Monde

Conception de voyages sur mesure premium et négociation de prestations exclusives. Lancement de l'offre « **Israël & Palestine** », en lien avec le projet *Face to Face* de JR.

Direction éditoriale de **3 magazines d'inspiration**, formation des équipes commerciales et organisation de voyages de presse.

1998 – 2003

Créatrice & responsable d'activité

Roue Libre · RATP

Création de visites de Paris à vélo ; encadrement de 3 guides et 6 accompagnateurs. Lancement de la « **City Bike** », jusqu'à **400 cyclistes**, avec la Préfecture.

Co-auteure du guide « **Paris à Vélo** » (Guide du Routard · Hachette).

Expertises

Expérience client & fidélisation premium
Management & développement des talents
CRM, KPI & reporting exécutif
Gestion de crise & pilotage budgétaire
RSE & négociation fournisseurs

LANGUES

Français · langue maternelle
Anglais · courant professionnel
Espagnol · courant professionnel

OUTILS

Galileo (GDS), Planète, outils CRM internes et Excel.

Engagements

2024 – 2026

Association d'enfants polyhandicapés

Coordination bénévole, accompagnement des familles et activités adaptées.

2013 – 2024

Fonds de dotation Insolite Bâisseur

Sélection et suivi de projets solidaires : **59 K€ par an.**
Enfance, santé, éducation des filles et aide humanitaire.

FORMATION

Guide-conférencière diplômée · 1998

Université Paris Nanterre
Spécialisation anglais-espagnol.

2003-2004. Voyage au long cours de la Jordanie à l'Indonésie, à pied.