



***** **

Permis B

Joué-lès-Tours (37300)

*****@*****.***

Gestionnaire Sinistre, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2015 / déc. 2020 France

janv. 2008 / déc. 2015

France

- * Réception des déclarations
- * Vérification des garanties contractuelles
- * Instruction et gestion du dossier
- * Recours à la compagnie adverse
- * Conseils/relation client et ventes des services GMF
- * Mandater les différents prestataires : réparateurs, Experts et autres intervenants.
- * Indemnisation du sinistre et clôture dossier
- * Tutorat

- * Réception appels entrants
- * Conseils /ventes des produits et services GMF
- * Tutorat

janv. 2007 / janv. 2008

Manager Back- Office Télévente

PHONE ASSISTANCE

selon les objectifs qualitatifs et quantitatifs.

* Garantir la qualité du service aux clients et leur 2007 - 2008 satisfaction.

Maroc

* Coordonner les moyens disponibles (ressources humaines, équipements).

* Assurer la responsabilité de l'ensemble des risques, notamment opérationnels (erreurs, fraudes, stress des collaborateurs) du centre.

Pilotage des équipes

* Définir et suivre les objectifs individuels/collectifs, qualitatifs/quantitatifs de 14 téléconseillers.

* Organiser et superviser le travail de l'équipes production (téléconseillers clients), support (qualité des services, formation, planification, statistiques, gestion de la relation clients).

* Transmettre aux équipes les décisions de la direction, des clients internes/externes.

* Faire appliquer les process spécifiques définis avec les clients internes/externes.

Reporting

* Définir et suivre les indicateurs de performance : satisfaction des clients, climat social, respect des process.

* Suivre les indicateurs de productivité du traitement des appels : taux de prise d'appels, de délai de réponse, de temps d'attente, d'abandons, de transformation...

* Analyser les résultats de l'activité par l'équipe.

janv. 2001 / déc. 2006

Tourneur

Maroc

* Compréhension de la demande
* Reformulation et traitement de la demande
jusqu'à la fourniture de la réponse.
Tourneur sur Commande Numérique
* Back office Télévente : enregistrements et saisizy.

- / **Téléprospectrice**
GROUPE PHONE
- / **Conseillère clientèle IARD**
GMF Assurance / Crédit Agricole
- / **Gestionnaire de sinistres Auto**
Fonction Support
Assistance & Gestion

DIPLOMES ET FORMATIONS

- / juin 2022 **Formation Décoration Design d'intérieur**
- / juin 2022 **MINI MBA A ce jour - BAC+4**
- / juin 2007 **Formation Management; Management en Centre Appel**
- / juin 1999 ESM, MAROC (212)
- / juin 1996 **Baccalauréat Scientifique Biologie / Chimie - BAC**

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français

CENTRES D'INTERETS

Voyages, Lecture, Cuisine