



\*\*\*\* \*

Permis B

\*\*\*\*\* \*

Marignane (13700)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

## ASSISTANTE COMMERCIALE E, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

**févr. 2022 / mai 2022**

#### **Chargé Relation Client**

FDJ

*Traitement des appels entrants et sortants / Mise à jour de la base de données / Préparation des entretiens de ventes téléphoniques et accompagnement du client professionnel (analyse du portefeuille et individualisation des appels en fonction de la segmentation et des plans d'actions identifiés...) / Opérations logistiques (traitement des retours de fin de jeu, élaboration des chèques gagnants...)*

**mai 2021 / sept. 2021**

#### **Conseillère Relation Consommateur**

Atlantic Industrie

*SAV - Prise d'appels entrants et sortants - Mise à jour et création de demande client - Déclenchement des interventions - Saisie des avances sous garanties et accord d'échange ou de retour.*

**janv. 2019 / déc. 2020**

#### **Conseillère Commerciale Accueil**

Harmonie Mutuelle

*Accueil physique, téléphonique et e-service - Gérer le flux instantanément en prenant en charge des demandes, en lien avec la vie des contrats (cotisation, prestation, gestion), et en orientant à bon escient les clients - Vérifier la bonne tenue des dossiers - Qualifier les données client dans les outils métier et tracer l'ensemble des contacts pris en charge - Assurer l'interface entre les conseillers commerciaux et les services gestion pour les dossiers adhérents incomplets et en assurer le suivi.*

**janv. 2018 / janv. 2019**

#### **Assistante des Ventes**

Axiane Meunerie

*Prise de commandes par téléphone (appel entrant et sortant) - Gestion de la relation clients - Informer les clients en fonction de leur demande - définition des solutions en cas de dysfonctionnements - Orientation des appels vers les services concernés*

**janv. 2016 / janv. 2018**

#### **Conseillère Relation Client**

Enedis (ERDF)

*Traitement des appels et demandes clients (mise en service, résiliation, changement de fournisseur électrique, ...) / Vérification de la recevabilité des demandes / Orientation des appels vers les services concernés / Enregistrement des données dans les systèmes d'informations (SI) appropriés / Gestion des dossiers clients / Programmation des interventions techniques.*

**janv. 2015 / janv. 2016**

#### **Assistante Commerciale Bilingue**

Centrale Ethnique - Vitrolles

*Réception et émission d'appels / Vente, conseil et information / Prise et suivi administratif des commandes / Vérification des encours clients / Établissement de devis / Gestion des réclamations.*

**janv. 2013 / déc. 2014**

#### **Téléconseillère**

B2S (centre d'appels) - Aix en Provence

*Réception et émission des appels téléphoniques / Conseil et information / Vente de service*

- janv. 2011 / déc. 2012** **Assistante Marketing Bilingue**  
SAD Marketing - Istanbul  
*Planification, organisation et suivi des études de marché / Recrutement et formation d'enquêteurs / Prise de rendez-vous auprès de professionnels pour promouvoir nos services / déplacement chez les clients professionnels suite aux rendez-vous obtenus.*
- janv. 2010 / janv. 2011** **Assistante Service à la Clientèle Bilingue**  
Assistt Turkish Airlines (Centre d'appels) - Istanbul  
*Réception et émission d'appels / Réservation et vente de billets d'avion / Conseil et information / Gestion des réclamations clients.*
- janv. 2009 / janv. 2010** **Interprète traducteur**  
Okyanus Enerji (BTP) - Istanbul  
*Traduction de fiches techniques et interprétariat en direct.*
- janv. 2008 / janv. 2009** **House Keeper - Merhaba Hotel - Alanya (Turquie)**  
*Management d'une équipe de 4 personnes / Achat et gestion de stock de produits d'entretien.*
- janv. 2005 / janv. 2008** **Secrétaire Commerciale**  
Groupe Pierre Le Goff Méditerranée - Vitrolles  
*Création de devis / Gestion des comptes et commandes clients / Emission de factures et autres documents commerciaux (fiche produits, fiches techniques, ...) Suivi des livraisons / Gestion des règlements / Relance clients / Gestion des commerciaux et chef des ventes / Vente au comptoir / Gestion des erreurs de préparation et de livraison.*
- janv. 2004 / janv. 2005** **Hôtesse d'accueil & caissière**  
Planète SATURN  
*Encaissement / Gestion du standard / Accueil et information clientèle / Montage de dossier financier.*
- janv. 2003 / déc. 2004** **Secrétaire Administrative**  
Airproducts - Rognac
- janv. 2001 / janv. 2003** **Secrétaire Commerciale**  
Euro Caro - Les Pennes Mirabeau  
*Vente et conseil / Gestion de stock / Passation de commande auprès des entreprises internationales / Étude sur mesure (calcul de la quantité de carrelage nécessaire à la pose).*
- janv. 2000 / janv. 2001** **Secrétaire Polyvalente**  
Côté Sud (BTP) - Marignane  
*Saisie de facturation / Déclaration TVA, Charges / Établissement des fiches de paie / Dépôt bancaire.*
- / **Secrétaire Administrative**  
DELTA Moquettes - Les Pennes Mirabeau  
*Traitement des appels d'offres / Achat bureautique / Réception des appels téléphoniques / Accueil du personnel*

## DIPLOMES ET FORMATIONS

---

- sept. 2013 / juin 2014** **Formation au titre professionnel de Conseiller Relation Client à Distance (CRCDD)**  
GRETA Marseille
- sept. 1999 / juin 2000** **Informatique & Maîtrise des Nouvelles Technologies de Communications; Diplôme Européen PCIE - BAC+4**  
ACPM - Vitrolles
- sept. 1997 / juin 1998** **BTS Assistante de Direction - BAC+2**  
Lycée E. ZOLA - Aix-en-Provence

**sept. 1995 / juin 1997**    **Baccalauréat STT ACA (Action & Communication Administrative) - BAC**  
Lycée Mangin - Sarrebourg

**sept. 1992 / juin 1994**    **BEP CAS (Communication Administrative & Secrétariat) - BEP**  
Lycée Mangin - Sarrebourg

## **COMPETENCES**

---

Word, Excel, Access, Unix, Messagerie électronique, Outlook

## **COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Turc**                                      Professionnel