



***** *****

Permis B

* ***** ** ***** *****

Maisons-Alfort (94700)

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

PERSONNALITE, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2018 /

Conseillère service mécanique et Secrétaire après vente

Renault

Relation clientèle : Prendre les RDV par téléphone ou au comptoir et les planifier, accueillir les clients, assurer la prise en charge des véhicules, développer et conseiller les clients sur la prestation à effectuer, rédiger l'ordre de réparation des travaux et proposer des ventes additionnelles et services, informer les clients de la disponibilité de leurs véhicules, expliquer et encaisser les factures, restituer les véhicules et s'assurer de la satisfaction client.

Administratif : Préparer les dossiers RDV clients de la semaine, classer les dossiers traités des véhicules rendus et les archiver, gérer les réclamations, relancer dans le cadre de la satisfaction client, traiter les MAEVA (leads, rdv confirmés, devis, checkup, PMR) par téléphone ou mail pour gagner en clientèle, traiter et gérer les prêts de véhicules pour les clients, établir les factures clients payants.

janv. 2014 / janv. 2018

Assistante Logistique / Chargée de clientèle

BCAuto Enchères

Approvisionnement : Organiser le transport de véhicules opéré par plusieurs prestataires de transport nationaux, gérer les stocks, traiter les anomalies, assurer le suivi du transport de véhicules et optimiser les délais de livraisons

Relation clientèle : Traitement des demandes et renseignements téléphoniques, gestion des clients (apporteurs), réponse adaptée aux problématiques et sollicitations des acheteurs français et portugais

janv. 2012 / janv. 2014

Accueil / Assistanat / Secrétariat / Relation clientèle / Logistique

BTP (Serbois)

Secteurs : optique (Nidek - 1 mois), BTP (Serbois - 2 mois), assurance (Unima - 6 mois), pharmaceutique (Cooper - 2 mois), transport de marchandises (Mory Ducros - 8 mois), prestation de services, industrie (Kärcher - 5 mois et Assa Abloy - 2 mois)

Services généraux : assurer le suivi du tableau de bord des présences, suivre les dossiers maladies, recruter de nouveaux collaborateurs (intérim / CDD), gérer l'accueil et le courrier administratif

Administratif : gérer l'agenda de la direction, préparer les déplacements, recevoir et filtrer les communications téléphoniques, relayer les informations, assurer l'interface entre les responsables et les interlocuteurs (interne / externe), rédiger des documents

Relationnel commercial : prospection téléphonique, écoute et traitement de la demande, création de devis, suivi des clients et fidélisation

janv. 2009 / déc. 2011

Auto Entrepreneur

Secteurs évènementiel et industriel

Administratif : gérer l'agenda de la direction, recevoir et filtrer les communications téléphoniques, relayer les informations, gérer la rédaction de documents et courriers

janv. 2000 / déc. 2006

Assistante commerciale et formation / Chargée de clientèle

NOVITEC

Administratif : Gestion et suivi du planning de formation des employés et intérimaires de sociétés bénéficiant d'un budget de formation, accueil et information du public, inscription des participants, création des dossiers et délivrance des diplômes, gestion des stocks EPI

Commercial : Mise en place d'un plan de formation, négociation, fidélisation

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 1998 / juin 2000 **Bac STT ACC et BTS Action Commerciale** - BAC+2
Lycée Jean Jaurès - Corbeil-Essonnes (91)

COMPETENCES

Microsoft Office, Word, Excel, Outlook, Access, Powerpoint, CRM, Salesforce, DCSNet, EBP, AS 400

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Elémentaire
Espagnol	Courant
Français	
Portugais	Bilingue