



***** *****

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

Pontoise (95000)

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

CONSEILLERE CLIENTELE, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- juin 2018 / aujourd'hui** **Employée polyvalente en restauration**
POMME DE PAIN de CERGY 95
Préparation et découpe des produits. Respect des normes d'hygiène et des procédures. Entretien des salles et des parties communes. Plonge. Réalisation des sandwiches. Plaquage. Décongélation. Découpe des étiquettes. Tenue de la cuisine.
- janv. 2018 / déc. 2018** **Ecrivain Public**
ASSOCIATION SOLIDARITES PLURIELLES CERGY 95
Action pour la solidarité internationale. Accompagnement judiciaire, social et administratif. Accueil des adhérents, gestion de l'agenda et conduite des entretiens. Écoute des besoins et rédaction des courriers, formulaires ou écrits facilitant ou nécessaires aux démarches avec divers organismes, entreprises ou administrations. Orientation vers les auxiliaires et structures adaptées.
- mai 2016 / juin 2016** **Conseillère Clientèle**
ERDF (95) (ENEDIS)
Conseils téléphoniques, réception des demandes, gestion du portefeuille client, traitement des réclamations.
 - Outils bureautiques
 - Techniques de communication
 - Assurer un accueil téléphonique
 - Étudier une demande client
 - Orienter les personnes selon leur demande
 - Renseigner un client
- févr. 2016 / avr. 2016** **Conseillère Clientèle**
groupe QUALICONTACT (92)
Agence de marketing spécialisée dans la relation client à distance. Réalisation d'enquêtes téléphoniques ayant pour objectif de récolter des dons en faveur d'associations humanitaires.
 - Outils bureautiques
 - Techniques de communication
 - Assurer un accueil téléphonique
 - Étudier une demande client
 - Orienter les personnes selon leur demande
 - Renseigner un client
- févr. 2015 / mai 2015** **Conseillère Clientèle**
ACTEL (92)
Société de télémarketing, de télé services et d'enquêtes destinés aux marchés B to B et B to C. Réalisations d'enquêtes téléphoniques: inviter des particuliers à prendre des rendez-vous avec des concessionnaires automobiles. Mise à jour des logiciels avec centralisation des données.
- janv. 2015 / févr. 2016** **Juriste en droit de la Consommation**
ORGECO 95 FAMILLES RURALES CERGY 95
Responsable des permanences, de l'accueil des adhérents, de la conduite des entretiens et de l'ouverture des dossiers. Information, assistance et conseil juridique avec mise en place de solutions juridiques adaptées. Rédaction de mises en demeure et demandes de conciliation. Cadre amiable. Traitement efficace des demandes adressées par téléphone ou par mails. Principes du droit de la Consommation et intérêt pour l'évolution législative. Préparation de l'Assemblée Générale. Mise à jour de la base de données des adhérents.

DIPLOMES ET FORMATIONS

oct. 2012 / juin 2013

**MASTER 2 en DROIT DES RELATIONS ÉCONOMIQUES
INTERNATIONALES** - BAC+5

UNIVERSITE LES CHENES

COMPETENCES

- Accueillir le client, identifier ses besoins et l'orienter selon sa demande
- Entretenir la prise de rendez-vous
- Prioriser et traiter les demandes adressées par téléphone ou par mails
- Conseil clientèle : Réception des demandes et traitement des réclamations
- Élaboration des courriers officiels, écrits et comptes-rendus
- Méthode de classement et d'archivage
- Aisance rédactionnelle
- Maîtrise du PACK OFFICE
- Enquêtes téléphoniques
- Gestion de portefeuilles clients
- Négociation de la vente de produits associés
- Mise en place de solutions d'assistance
- Interface avec les auxiliaires et divers organismes
- Conduite d'entretiens
- Mise à jour des logiciels et centralisation des données
- Écoute des besoins et compréhension des démarches

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Académique