

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