



***** **

25/08/1981 (42 ans)

Célibataire

Permis B

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

Roubaix (59051 CEDEX 1)

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

Secrétaire médico-sociale, Senior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

juin 2021 / août 2021

Secrétaire médico-sociale

EPSM Lille métropole , Maison A.ARTAUD Pôle 59G21

Accueil physique et téléphonique

Création et gestion des dossiers patients

Gestion des réunions de 1ère demandes

Gestion des rendez-vous et planning médicaux

Rédaction de courriers médicaux

Classement et archivage

déc. 2019 / juin 2021

Barmaid

Le Central et Le Tiffany's, Tournai

Barmaid : service, encaissement, formation des nouveaux arrivants

juil. 2017 / mars 2018

animatrice prestataires

Oney Bank, Croix

Participation aux briefs afin de fixer les objectifs et plans d'actions

Ecoutes à chaud et sur enregistrements pour le contrôle de la qualité d'appels et des ventes, afin

de déceler d'éventuels besoin en formation et aider à la montée en compétence des conseillers et à

la maîtrise du « ton Oney »

Gestion Motifs Contacts Clients et ventes contestées afin de déceler des dysfonctionnements et

trouver les plans d'actions adéquats

janv. 2012 / mai 2019

Gestionnaire Fraude

Oney Bank, Croix

Traitement et analyse des ouvertures magasins et des impayés à chaud

Traitement Facily Pay et rétrosurveillance, traitement réserve digitale

Traitements des dossiers d'usurpations, avis victime, réquisition et cas particuliers

Rédaction de dépôt de plainte (simple et comptes multiples)

Formation des nouveaux arrivants

Synergies avec l'octroi et le contentieux

Back up de mon responsable hiérarchique

janv. 2008 / mai 2019

Oney Bank, Croix

janv. 2008 / déc. 2011

Conseillère Clientèle Octroi

Oney Bank, Croix

Etude des dossiers de multi produits

Validations particulières

Complétude et relance des dossiers, en veille sur la prise d'appels entrants

avr. 2004 / janv. 2005

Assistante Service Patient

Vitalaire Templemars

Réception des appels et renseignements

Saisie des installations et renouvellement de cures

Gestion administrative des dossiers, facturation et classement

oct. 2002 / mai 2003

Conseillère Clientèle Multimédia

Société Générale, Lille

*Accueil téléphonique des clients, traitement des opérations bancaires courantes,
Prise de rendez-vous et vente additionnelle*

sept. 2000 / août 2002

Attachée Commerciale

Cetelem, Lille

Accueil physique et téléphonique des clients

Vente additionnelle et traitement des soldes anticipés

Complétude et relance des dossiers

*Autres expériences : (intérim, étés, extra) : CIC, Auchan, Damart, Quelle, la coupole,
le club, le*

Tropicana, h2o , le Shoko, Casa di pasta.

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2020 / juin 2021

titre professionnel secrétaire assistant médico-social

/ juin 2002

BTS Action commerciale - BAC+2

COMPETENCES

tableur, Zimbra, Word, Excel, Sphinx, notions

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Elémentaire

Espagnol

Elémentaire

Français

CENTRES D'INTERETS

Sport, Voyages, bien-être