



24/01/1981 (43 ans)

Marié

Permis B

** **

La Roche-sur-Yon (85000)

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

CHARGÉE D'ACCUEIL, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

oct. 2022 / nov. 2022

CHARGÉE D'ACCUEIL

* Standard téléphonique

* Rédaction de courriers

* Traitement des dossiers

* Scanner des documents

* Volontaire

* Autonome

* Discrète

* Sens de l'écoute

* Empathique

* Excel , Word, Outlook,

juin 2022 / août 2022

GESTIONNAIRE DES RESSOURCES HUMAINES

MINISTERE DE L'EUROPE ET DES AFFAIRES ETRANGERES , NANTES

* Instruire les dossiers de recrutement du personnel (contractuel , vacations) sur les sites nantais du MEAE, enregistrement et sélection des candidatures, envoi de mails aux candidats sélectionnés, accueil physique des candidats, signature des contrats de travail, réponses aux postulants non retenus sur la boîte générique dédiée.

* Agent référente en charge du plan mobilité transports pour Nantes.

* Gestionnaire des apprentis recrutés dans les services nantais (signature du contrat de travail, gestion des horaires...).

* Gestionnaire du logiciel Sagha (application de la gestion des horaires et temps de travail, congés, arrêts de travail, badgeages).

* Binôme du secrétariat: accueil physique et téléphonique, gestion des mails, secrétariat courant.

* Travail avec la responsable du pôle personnels à Nantes: aide à la préparation des missions des équipes de la DRH à Nantes (gestion des plannings et envoi de mails aux agents) ; gestion des signatures des contrats par les agents.

* Travailler en synergie avec les gestionnaires de paie de ces agents et les différents services recruteurs.

* Suivre le budget de ces recrutements (envoi de statistiques au bureau du plafond d'emploi).

* Publier des offres d'emploi par le biais de Pôle Emploi et suivi de ces offres.

* Renseigner les agents sur leurs questions relatives aux ressources

humaines, aux modes de transport (dans le cadre des horaires de

travail, dans le cadre du plan mobilité transport....), à la gestion courante.

janv. 2022 / mars 2022

AGENT ADMINISTRATIF

CHU , NANTES

* Gestion du courrier et des courriels, saisie et mise à jour attestation de vaccination du personnel dans un fichier Excel.

* Gestion des dossiers, collecte des pièces justificatives, classement.

mars 2011 / nov. 2021

CHARGÉE DE CLIENTÈLE

EDF - NANTES

* Accueil téléphonique appels entrant, conseil auprès de la clientèle (front office), gestion et traitement de dossiers (back office), souscription et résiliation de contrat, satisfaction client, facturation.
* Gestion des réclamations, analyse des demandes clients et de leur dossier, recherche de solutions efficaces pour résoudre les problématiques rencontrées.
* Traitement des appels téléphoniques en offrant aux clients un accueil et une prise en charge de qualité, réponse personnalisée aux différentes demandes d'informations.
* Vente de contrats électricité, gaz, assurances, auprès de clients particuliers, découverte des besoins et proposition de la formule correspondante, gestion des souscriptions.
* Création et mise à jour des dossiers clients dans le logiciel, recueil et vérification des pièces, réponse aux demandes courriers et mails.

janv. 2008 / avr. 2010

CHARGÉE DE CLIENTÈLE

ORANGE PRO - NANTES

résiliations d'abonnements, mobiles, fixes internet), gestion des réclamations, facturation.

* *Gestion des réclamations, analyse des demandes clients et de leur dossier, recherche de solutions efficaces pour résoudre les problématiques rencontrées.*

* *Identification des besoins et mise en place d'un accompagnement*

personnalisé, élaboration des offres commerciales, établissement des contrats.

juin 2007 / oct. 2007

TÉLÉSECRÉTAIRE

TÉLÉSECRÉTAIRE

* *Appels entrant (assistance médical, prise de rdv pour les médecins), gestion des mails, planning, réclamations, facturation.*

janv. 2006 / déc. 2006

HÔTESSE DE CAISSE

Pro Impec

* *Gestion ouverture et fermeture magasin, remontée des erreurs éventuelles et souhaits des clients, contrôler son fond de caisse.*

/

LA NANTAISE D'HABITATIONS (HLM) , NANTES

* *Réceptionne les appels téléphoniques et reçoit les différents publics (demandeurs, demandeuses, locataires, prestataires, élus, élus, partenaires) qui viennent à l'agence de l'organisme.*

* *Tri et dispatching du courrier au personnel de l'entreprise.*

* *Gère les livraisons et l'accueil des rendez-vous.*

* *Renseigne son interlocuteur et interlocutrice sur les procédures clés liées au logement social et/ou l'oriente vers les services adéquats.*

* *Assure un premier niveau de contrôle des dossiers de demandes de logement déposés dans les organismes.*

* *Réceptionne les demandes en format papier, organise leur saisie (saisie des informations du CERFA et scan des pièces justificatives).*

* *Assurer le premier niveau d'information et de vérification dans la demande de logement : informer, enregistrer la demande et assister la constitution du dossier (vérification des pièces justificatives et de la saisie des informations).*

DIPLÔMES ET FORMATIONS

juil. 1996 / août 1998

CAP VENTE ACTION MARCHANDE - CAP

CFA DES MOULINIERS , ST ETIENNE (42)

COMPETENCES

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français