



\*\*\*\* \*

04/05/1988 (36 ans)

\*\* \* \* \* \* \*

Grenoble (38000)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

## AGENT D'ACCUEIL, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

nov. 2019 / avr. 2023

#### TÉLÉCONSÉILLÈRE SAV

FITNESSBOUTIQUE ÉCHIROLLES (38)

- Prise d'appel entrants et sortants
- Qualification des appels
- Évaluation des besoins client&reporting
- Suivi des commandes clients
- Relance transporteurs et fournisseur
- Emploi de logiciels spécifiques(back office, zendesk, géodis...)

mai 2019 / juin 2021

#### Hôtesse d'accueil secteur événementiel

association Collectif Soul Gang

2018 concerts produits par la société Rémi Perrier  
Organisation, association Collectif Soul Gang.

févr. 2018 / avr. 2018

#### VENDEUSE

MAGASIN GÉMO MEYLAN (38)

oct. 2012 / déc. 2017

MAGASIN JENNYFER GRAND PLACE (38)

- Maîtrise des techniques d'accueil et vente : accueil des clients, recherche des besoins, création des comptes et suivi phoning, mise en place de soirées VIP, gestion du stock (préparation et réalisation d'inventaires), suivi des commandes, et suivi des livraisons export sur Word et Excel.
- Management : recrutement, formation coaching d'équipe, définition de missions, organisation et direction de réunion.
- Marketing : analyses chiffrées, suivi du c.a, plans d'actions, calcul des objectifs, gestion du Net Promoter Score, gestion des litiges : réclamations client enregistrement de la déclaration, mise en oeuvre de la procédure d'évaluation, contact avec les partenaires et prestataires, propositions de solutions, reporting d'actions.
- Gestion administrative et ressources humaines : Recrutement, procédures d'embauche, gestion des plannings, des congés et visites médicales, de la modulation.
- Gestion des recettes bancaires : remise en banque, suivi, comptage, et clôture des caisses, résolution des erreurs de caisse.

oct. 2010 / févr. 2012

#### VENDEUSE PRET À PORTER HAUT DE GAMME

MAGASIN IKKS WOMEN & MEN GRENOBLE

- Management et gestion d'équipe.
- Vente sur objectifs personnels et globaux.
- Réalisation du merchandising et vitrines selon préconisation ou libre.
- Mise en place d'animations commerciales : repérage, étiquetage.

janv. 2008 /

#### Animatrice vente

société Promouvoir et Tropic'Anim

- Pratique de danse : Orientale, Kizomba
- Événements culturels : expositions, festivals, soirées...

### DIPLOMES ET FORMATIONS

/ **oct. 2018** CCI GRENOBLE (38)

/ **juil. 2018** AFPA PONT-DE-CLAIX (38)

**sept. 2017 / déc. 2017** - BAC+5  
CICB DE L'ISERE GRENOBLE (38)

**juil. 2008 / juin 2009** **BTS UNIVERS MARCHAND** - BAC+2  
G5 FORMATION GRENOBLE (38); ETAM prêt à porter

**sept. 2006 / juin 2007** **BACCALAURÉAT LITTÉRAIRE OPTION DANSE** - BAC  
LYCÉE STENDHAL GRENOBLE (38)

/ **PACK BUREAUTIQUE**

## **COMPETENCES**

---

EXCEL, Power Point, Word, zendesk

## **COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Anglais**

**Français**