



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

Permis B

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

Orléans (45000)

\*\*\*\*\*

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

## GESTIONNAIRE SERVICE CLIENT ANGLAIS COURANT, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- janv. 2020 / févr. 2020 Agent de Quai**  
Crit| Colis Privé  
*\* Scanne des codes barres de plus 1000 colis/jour*  
*\* Préparation des expéditions/utilisation du DPA*  
*\* Rangement et transportation/utilisation des engins manuels de lifting.*  
*\* Observation des mesures de sécurité.*
- juil. 2018 / déc. 2018 Agent Support client/ Anglais- Français, Lufthansa**  
*\* Gestion des réclamations clients*  
*\* Répondre aux appels téléphoniques (entrants et sortants), emails*  
*\* Mise en œuvre des conditions commerciales*  
*\* Remboursement des coupons et billets d'avion*  
*\* Application de la réglementation Européen en lien avec les annulations ou retards de vols.*
- mars 2018 / mai 2018 Comptable Client/Fournisseur Anglais- Français**  
BOS SA  
*\* Saisie des factures dans sage x3.*  
*\* Saisie, contrôle et règlements de notes de frais*  
*\* Recouvrement des factures impayées, classement et archivage des factures,*  
*\* Gestion des stocks;*  
*\* Etablissement bon de commande sur la base du devis.*
- janv. 2014 / févr. 2018 Gestionnaire relation client/ Anglais- Français**  
Shell Dutch Royal  
*\* Réclamations clients (par mails, téléphone),*  
*\* Création des comptes B2B dans SIRAS*  
*\* prospection clients et rétention, développer les relations avec les clients existants,*  
*\* Collaboration directe avec le chef de projet.*
- janv. 2012 / déc. 2013 Comptable Administrateur**  
BSI  
*\* Saisie des dépenses, bilan comptable;*  
*\* réconciliation banque/caisse, déclaration impôts.*
- janv. 2009 / sept. 2011 Administrateur Comptable**  
ABB SPA  
*\* Codification et suivi de bons de commandes*  
*\* Saisie analytique centre de cout(SAP), contrôle conformité des factures avant saisie (SAP),*  
*\* Application normes (ISO) du Group ABB dans les achats et règlement*  
*\* Réconciliation banque/caisse, clôture mensuel des saisies.*  
*\* Approvisionnement de stock, Suivi dépenses/caisses, Archivages des pièces comptables*
- janv. 2006 / nov. 2008 Comptable, CSS**  
*\* Saisie et lettrage de comptes*  
*\* Participation aux travaux de fins d'exercices*  
*\* Déclaration fiscale (TVA, CA, IS, DASS)*  
*\* Etablissement des factures*

## **DIPLOMES ET FORMATIONS**

---

<b>sept. 2012 / juin 2013</b>	<b>CERTIFICAT anglais</b>
<b>/ juin 2006</b>	<b>SCCS : Certificat Formation en Informatique Bureautique</b>
<b>/ juin 2005</b>	<b>BTS/DUT Finance et Comptabilité - BAC+2</b>
<b>/ juin 2003</b>	<b>BAC Gestion et Comptabilité - BAC</b> Lycée Poaty Bernard
<b>/</b>	<b>Pompier maritime</b>
<b>/</b>	<b>Résolution des problèmes et prise des décisions</b>
<b>/</b>	<b>Sécurité environnement au travail</b>
<b>/</b>	<b>Relation client</b>

## **COMPETENCES**

---

SAP, SAP CRM, X3 Sage, Word, Excel, PowerPoint, Outlook, SIRAS, ESI, sage x3, CSS, IS, DASS

## **COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Anglais**  
**Français**

## **CENTRES D'INTERETS**

---

Humanitaire