



** **

Villeurbanne (69100)

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

Chargée de clientèle, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mai 2019 / avr. 2022

Chargée de clientèle

intelcia france - vaulx en velin

Conduite des rendez-vous clients, identification des besoins et mise en place d'un accompagnement personnalisé pour les départ a la retraite

Renseignement des supports de suivi pour rendre compte de remontée des retours clients, participation aux réunions d'équipe.

Traitement des appels téléphoniques en offrant aux clients un accueil et une prise en charge de qualité, réponse personnalisée aux différentes demandes d'informations.

Gestion des réclamations, analyse des demandes clients et de leur dossier de retraite, recherche de solutions efficaces pour résoudre les problématiques rencontrées d' un dossier incomplet.

mars 2019 / juil. 2019

Chef de quai commerciale personnalisée

amazon - st priest

Contrôle de l'emballage des colis avant leur prise en charge par les transporteurs, en vérifiant leur code barres.

Recherche de solutions ayant pour but de perfectionner les systèmes d'organisation et la prise en charge logistique des

marchandises, en remettant des propositions auprès des supérieurs.

Supervision de tous les aspects des livraisons habituelles grâce à un acheminement efficace des chargements, la gestion des

chauffeurs et le respect de la réglementation en matière de transports.

Gestion quotidienne des expéditions et des réceptions, supervisant en général les colis en 24 heures.

sept. 2015 / déc. 2017

Commercial

DMF - LYON 3

Suivi de la satisfaction client, enquête sur les nouveaux besoins, établissement d'offres adaptées.

Prospection téléphonique à partir de la liste fournie, en me basant sur le script commercial donné, présentation de l'entreprise et des produits, planification des rendez-vous.

Participation aux réunions d'équipe pour échanger sur l'activité commerciale, partage des retours clients (remarques, objections ...).

Atteinte des objectifs commerciaux mensuels : 50 appels sortant en moyenne par jour, 15 prises de rendez-vous par semaine.

Conduite des entretiens de découverte afin d'analyser les besoins des clients, présentation des produits et élaboration d'une offre

nov. 2014 / août 2015

Hôtesse de caisse

CARREFOUR - ECULLY

Gestion des règlements clients (chèques, espèces, carte bancaire), remise des tickets de caisse. Comptage du fonds de caisse, rangement de la monnaie et des espèces pour la mise au coffre.

Supervision des caisses en libre-service, gestion des flux de clients, intervention si nécessaire (entrée manuelle de codes-barres, correction des erreurs).

Entretien du poste de travail, respect des règles d'hygiène et de sécurité, nettoyage du tapis roulant en cours de service si besoin.

oct. 2012 / févr. 2013 **Hôtesse de caisse**
CARREFOUR CITY - LYON 3
Gestion des règlements clients (chèques, espèces, carte bancaire), remise des tickets de caisse.
Comptage du fonds de caisse, rangement de la monnaie et des espèces pour la mise au coffre.
Supervision des caisses en libre-service, gestion des flux de clients, intervention si nécessaire (entrée manuelle de codes-barres, correction des erreurs).

janv. 2009 / juin 2011 **Agent d'entretien**
IOS FRANCE- CORBAS
Nettoyage des parties communes (couloirs, hall d'entrée, escaliers) : lavage des sols, désinfection des points de contact, entretien des surfaces vitrées.
Manipulation et utilisation des produits d'entretien en respectant les dosages et les modes d'emploi, autocontrôle du travail et de la propreté des lieux.
Nettoyage des espaces sanitaires (toilettes, lavabo, robinetterie ...), désinfection des sols, vidage des poubelles, entretien des miroirs, recharge des produits d'hygiène (savon, papier toilette, sacs poubelle ...).

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2005 / juil. 2007 **Baccalauréat professionnel : GESTION COMPTABILITE - BAC**
Lycée St MARC - LYON 2

sept. 2003 / juil. 2005 **BEP : GESTION COMPTABILITE - BEP**
lycée St MARC - LYON 2

COMPETENCES

IOS, script, Élémentaire, A2

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais
Français

CENTRES D'INTERETS

Hand Ball, Cinéma