



***** *****

Permis B

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

Villepinte (93420)

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

CHARGE DE RELATION CLIENT, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mai 2019 / déc. 2019

Majikan

- * *Prise de rendez vous*
- * *Gestion de planning sur salesforce*
- * *Gestion d'une équipe de techniciens*

janv. 2013 / mars 2019

Gestionnaire administratif et technique

Econocom

- * *Gestion de la relation client*
- * *Suivi d'un parc de téléphonie mobile*
- * *Maitrise du pack Office*
- * *Gestion de la demande et des incidents (Outils ticketing Service Now, Easy Vista ...)*
- * *Elaboration de reporting client*
- * *Participation à l'amélioration continue du service*
- * *Fidélisation et développement du portefeuille client*
- * *Identification des risques opérationnels et mise en place des contre-mesures*

mars 1997 / janv. 2013

Gestionnaire |

SFR

- * *Traitement des réclamations en front line, en back office, en contact directs avec les clients grand public et professionnel.*
- * *Présentation et création de formations commerciales, administratives et techniques*
- * *Suivi des incidents techniques, déclaration des incidents de grande ampleur (incidents générique) et suivi jusqu'à résolution du traitement SAV.*
- * *Traitement en ligne des problèmes administratifs et techniques simple des clients*

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 1992

BTS de Chimie Physique - BAC+2

COMPETENCES

Vista, amélioration continue, pack Office

CENTRES D'INTERETS

Trekking, Cinéma, Voyage