



\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*  
\*\* \*\*\*  
Lille (59000)  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*.\*\*\*\*\*.\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

---

## SAVOIR-ÊTRE Empathie et patience envers, Débutant

---

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

mai 2023 /

#### **HOTËSSE DE CAISSE ET D'ACCUEIL**

CORA Villeneuve-d'Ascq

*Encaissement des clients.*

*Appels téléphoniques pour réclamations clients.*

*Remboursements et échanges.*

*Accueil physique.*

*Renseigner et orienter les clients.*

*Assurer l'entretien de son poste et de son environnement de travail.*

*Caisse libre-Service paniers et chariots.*

*Fidélisation client.*

mars 2022 / nov. 2022

#### **AGENT D'ACCUEIL**

CPAM LILLE-DOUAI

*Accueil physique.*

*Appels téléphoniques.*

*Orienter les assurés en fonction de leurs demandes.*

*Promotion de l'offre numérique en accompagnant*

*à son usage. ( Accompagnement des clients à*

*l'utilisation des BMS et de leur compte Améli)*

*Participation à la campagne de prévention du*

*dépistage du cancer colorectal "Mars Bleu" et*

*dépistage du cancer du sein "Octobre Rose" : Cibler*

*les clients ayant le profil concerné, leur présenter*

*l'offre dépistage à laquelle ils peuvent prétendre et*

*recueillir des promesses de dépistage.*

*Campagne phoning : Appels des assurés dont la*

*C2S a pris fin, les inviter à envoyer une nouvelle*

*demande en utilisant les télés-services. Historisation*

*des appels dans l'outil adapté "Médialog". Le but de*

*cette action étant d'éviter les ruptures de droit.*

### DIPLONES ET FORMATIONS

---

mars 2023 / avr. 2023

#### **Préparation opérationnelle à l'emploi collective pour le métier d'Hôtesse de caisse**

CORA VILLENEUVE-D'ASCQ; LYCÉE HENRI SENEZ

sept. 2020 / juin 2021

#### **Obtention du baccalauréat professionnel "Accueil Relation Clients et Usagers" - BAC**

/

#### **Formation aux premiers secours (PSC1)**

### COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

Français