



***** *****

27/04/1983 (41 ans)
Nationalité Française
Permis B

* ***** **

Guérande (44350)

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

Responsable Service Clients, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2008 /

Responsable Service Clients

LEROY MERLIN Rueil-Malmaison

Management de l'équipe Service Clients (20 personnes):

- * Recrutement
- * Fixation des objectifs du secteur et délégation
- * Optimisation du temps et des compétences pour atteindre les objectifs et gestion de plannings
- * Coaching et formation des équipes sur l'offre clients
- * Gestion des conflits : arbitrage, entretiens de recadrage, motivation
- * Ecoute des besoins et des freins pour faire évoluer l'équipe

Conduite de projets :

- * Création du « Moment privilégié » destiné aux clients souhaitant faire part de leur satisfaction
- * Mise en place du « Top accueil personnalisé » afin d'améliorer la satisfaction client
- * Création d'une librairie spécialisée dans le bricolage, décoration et jardin : agencement de l'espace, choix de la gamme, relations fournisseurs, gestion des stocks, formation et délégation
- * Elaboration et professionnalisation du standard et des relations clients : création fiche mission, recrutement, formation et suivi des hôtesse
- * Organisation annuelle de l'AG des actionnaires : prospection des prestataires, conception de la soirée, négociation du budget avec la direction, animation de la soirée

Relation clients :

- * Responsable des relations clients sur différents services: Livraison, location de véhicules et matériels, commandes, carte de fidélité
- * Gestion de situations litigieuses
- * Mission commerciale: développement du CA de la librairie, relations fournisseurs, facing, balisage

janv. 2006 / déc. 2007

Chargée de Communication Interne

ALSTOM Power Service La Courneuve

Optimisation des supports de communication interne :

- * Rédaction et optimisation des supports de communication (journal interne, plaquettes).
- * Création du livret d'accueil pour les nouveaux arrivants.

janv. 2006 / déc. 2007

Assistante Chargée de Clientèle

THOMAS COOK Rennes

Organisation de voyages et séminaires pour une clientèle CE

- * Prise de briefs / demandes
- * Gestion des devis, rendez-vous clientèle

janv. 2005 / janv. 2006

Assistante de Rédaction

OPAS (Maison d'Édition) Paris

Suivi rédactionnel des articles pour le magazine de la CCI: Echanges Internationaux

- * BAT, relectures, comptes-rendus conférences...

Actions commerciales pour la régie publicitaire :

- * Prospection d'annonceurs

* Vente d'espaces publicitaires

* Chargée de la promotion Corporate de la revue : Organisation, mise en place et gestion de stands

sur des salons internationaux (ex : Salon Avenir International)

DIPLOMES ET FORMATIONS

- / juin 2008 **Développer ses ressources personnelles Actionnariat; Gestion des clients difficiles; Cours de formation « Jeune Manager »; Sauveteur Secouriste du Tr**
Star Game (Accueil)
- sept. 2005 / juin 2007 **Option « Management des Ressources Humaines**
Marne La Vallée
- sept. 2004 / juin 2005 **DEESCOM « Diplôme Européen d'études supérieures en communication »**
- BAC+3
ESUP Rennes
- sept. 2002 / juin 2004 **DEUG « Droit des Affaires » - BAC+2**
Université de haute Bretagne Rennes
- / **MASTER 2 « Responsable en Gestion d'entreprise» Ecole Supérieure de Management en Alternance (ESM-A) - BAC+5**
Ecole Supérieure de Management en Alternance (ESM-A)

COMPETENCES

Microsoft Office, Word, Excel, PowerPoint, Xpress, Illustrator, Photoshop, World, FL, USA

COMPETENCES LINGUISTIQUES

- Anglais** Courant
Espagnol Élémentaire

CENTRES D'INTERETS

Théâtre : Troupe « Les Entre-parleurs », Suresnes, Dessin (fusain, charbon noir), peinture, loisirs créatifs, Cuisine, Mode