



***** *****

Permis B

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

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

Assistante de direction, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- août 2021 / août 2022** **Chargée de clientèle**
CAPDUNE Coudekerque-Branche
Prise en charge de la demande client dans une logique de satisfaction : information, résolution de problème, proposition d'offres., back office..
- janv. 2021 / avr. 2021** **Technicienne relation client**
SUEZ Dunkerque
Traitement des demandes et réclamations, information sur l'avancée des dossiers, gestion téléphonique, traitement du courrier et des mails, initialisation des demandes d'interventions...
- févr. 2017 / juin 2020** **Responsable relations clientèle**
Lcillimitics Lyon
*Gestion des demandes clients sur tous les canaux (face à face, téléphone, mail, chat, courrier).
Gestion administrative des dossiers.
Formation, encadrement, pilotage d'une équipe.*
- mai 2009 / déc. 2016** **Téléconseillère Confogaz**
Téléperformance/ Intelcia / IPS/ Phonemarketing Lyon et périphérie
Prospection, fidélisation, gestion de la relation client, prise de RDV qualifiés, gestion de plannings.
- sept. 2005 / août 2008** **Vendeuse**
VDI) Info Communication Irigny (69)
*Démarchage à domicile de particuliers pour un opérateur en télécommunication
Vente de contrats : pack internet + téléphonie + chaînes numériques*
- sept. 2002 / août 2005** **Assistante commerciale et administrative**
Flexigom France Lyon
*Accueil, conseil et vente
Gestion administrative et commerciale (gestion de dossiers, courriers, commandes..)*

DIPLOMES ET FORMATIONS

- déc. 2022 / sept. 2023** **Certification RNCP Assistante de direction**
IFOCOP Villeneuve d'Ascq
- / juin 2003** **BTS Action commerciale - BAC+2**
Académie Mercuria Villeurbanne
- sept. 1999 / juin 2002** **DEUG Psychologie - BAC+2**
Université Lumière Lyon 2 Bron
- / juin 1999** **Bac Sciences Médico Sociales - BAC**
Lycée Sévigné St-Etienne

COMPETENCES

AS 400, Office, Zendesk

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Espagnol Élémentaire

Français

CENTRES D'INTERETS

cuisine, voyages, musique, cinéma, danse