



***** *****

Permis B

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

Noyon (60400)

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

Téléconseiller, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

sept. 2022 / juin 2023

Téléconseiller

WEBHELP (EDF)

- * *Gestion des Appels entrants/ sortants*
- * *Traitements des demandes et réclamations clients*
- * *Double compétence gestion clients Tarifs Réglementés de Vente/Offres de Marché*
- * *Troisième compétence officielle: traitement des mails*

- * *Taux de Production quotidien:*
 - MAX: *traitement 7,40 Appels/Heure*
 - MIN: *traitement 4.70 Appels/Heure*
 - Objectif: *traitement 5 Appels/Heure*

- * *Taux de Placements quotidien (Mensualisation/ Prelevements automatique/ Facture électronique)*
 - MAX: *16/Jour (par TRIOS)*
 - MIN: *1/Jour*
 - Objectif: *4/Jour*

- * *Satisfaction :*
 - Meilleure note d'écoute d'appel obtenue en interne: 100% (Objectif 85%)*
 - 80% des retours d'enquêtes de satisfactions client: Satisfaits/Très Satisfaits.*

....

mai 2022 / juil. 2022

Conseiller/ Télé Prospecteur Marketing

Mister Temp Interim pour ODITY Rueil-Malmaison - Autres services aux entreprises - Rueil-Malmaison (92)

Management : 7 collaborateurs

- * *Téléprospection Marketing*
- * *Téléprospection marketing pour la marque AUDI. Journées portes*

avr. 2022 / juin 2022

Consultant

Energie France - Energie - Gennevilliers (92)

- * *Prospection Téléphonique de Sociétés (firmes Nationales et Multinationales)*
- * *Création et gestion de porte-feuille clients * Négociation des meilleurs contrats d'énergies adaptés aux besoins des grandes entreprises*

avr. 2022 / avr. 2022

Télé Prospecteur Marketing

Odity - Autres services aux entreprises - Rueil-Malmaison (92)

- * *Téléprospection marketing pour la marque AUDI. Promotion de la nouvelle gamme Hybride rechargeable TFSI-e :*
 - * *2Leads réalisés le 1er jour*
 - * *10 Leads réalisés le 2nd jour *mise en relation du client avec une concession AUDI partenaire pour projet d'achat d'un véhicule**

**Supervision/Ecoutes d'appels téléphoniques*

mars 2022 / avr. 2022

Télé prospecteur Marketing/ Télé conseiller

ODITY

* *Téléprospection Marketing multi-opérations*

* *Téléprospection marketing pour la marque AUDI. Promotion de la nouvelle gamme Hybride rechargeable TFSI-e :*

* *3 Leads réalisés le 1er jour*

* *8 Leads réalisés le 2nd jour *mise en relation du client avec une concession AUDI partenaire pour projet d'achat d'un véhicule**

* *Télé-conseil au service du Ministère de la CCI PARIS IDF:*

* *Sondage d'étudiants en CFA fraîchement diplômés afin de récolter des témoignages de leur ancienne vie d'élèves et vie professionnelle actuelle.*

* *Télé-conseil au service de la CCI de PARIS IDF:*

* *Sondage d'anciens étudiants en SCIENCES POLITIQUES afin de récolter des témoignages de leur ancienne vie d'élèves et vie*

janv. 2021 / nov. 2021

Hôte d'accueil

Fédération Française du Bâtiment

* *Missions d'Accueil et de Secrétariat:*

**Accueillir téléphoniquement et physiquement les visiteurs (Simple rendez-vous, Parlementaires, Comité Exécutif FFB, ect...)*

**Transférer les messages et les appels vers les services appropriés.*

**Gérer l'arrivée et les retours des Plis et Colis*

**Notifier par mail de l'arrivée des Plis et Colis et les reporter par écrit sur le support dédié.*

**Gérer la remise et la récupération de badges et clés d'accès aux collaborateurs des différents services*

**Gérer l'enclenchement mécanique à distance des différents accès à l'établissement (portiques d'entrée, accès parking ect..) depuis le poste d'accueil*

**Gérer et contrôler la récupération du matériel informatique utilisé puis remis à l'Accueil à chaque fin de réunions/conférences*

**Commander des taxis*

sept. 2020 /

Président/Fondateur

SoMe Houses COMPANY: S.M.H.C (Noyon)

* *Société de statut juridique SASU:(Société par Action Simplifiée Unipersonnelle)*

Investissement immobilier: Achats de biens immobiliers destinés à rénovations et revalorisation pour remise sur le marché en ventes et en locations.

<https://www.societe.com/societe/some-houses-company-889311403.html>

janv. 2020 / juin 2020

Commercial ENGIE

IMPACT - Energie - Oise (60)

* *Déplacement dans plusieurs centres commerciaux et hypermarchés du département de l'Oise (60). Travail en Stand/Corner en équipe de 3.*

* *Mise en avant des offres commerciales ENGIE du moment: Gaz Ajust 2ans, Elec Ajust 2ans, Elec Week-end et Duo Ajust 2ans.*

* *Maximum de contrats saisis et signés en 1 journée: 8 contrats.*

* *Minimum: 0 contrats.*

* *Maximum de contrats saisis et signés en 1 semaine: 22 contrats dont 17 contrats validés.*

**Aller au contact de la clientèle et promouvoir les offres ENGIE afin de développer une nouvelle clientèle et/ou fidéliser une ancienne clientèle GDF ENGIE (Gaz Tarif réglementé).*

nov. 2019 /

Commercial VYPE

GLOBE instore - Distribution & Commerce de détail - Oise (60)

* *Seul en déplacement dans tous les points de vente du département*

de l'Oise (60) où sont commercialisés les produits VYPE.

**Dynamisation de l'essor des ventes des produits Vype sur les différents point de ventes du département de l'Oise (60):*

** Maximum de ventes en 2 jours sur un même point de vente: 23 kits complets (hors packs de capsules).*

** Minimum de ventes sur 1 jour: 1 kit complet (hors packs de capsules)*

** Moyenne des ventes quotidiennes réalisées: entre 5 et 8 kits complets vendus par jour (hors pack de capsules).*

**Aller au contact de la clientèle et promouvoir 2 nouveaux modèles de cigarettes électroniques de la marque VYPE ainsi que la marque dans son ensemble: Epen3 et Epod.*

sept. 2019 / oct. 2019

Employé Principal

ALDI - Distribution & Commerce de détail - Essômes-sur-Marne (02)
Management : 5 collaborateurs

Management: 5 collaborateurs.

** Moyenne d'encaissement d'articles: Maximum de 2600 articles encaissés par heure pour un objectif de 3000 articles par heure chaque jour.*

**Encaisser les achats, appliquer les procédures de remboursement, contrôler les caisses*

**Connaître par coeur les Price Look Up des articles aux vues des encaissements*

**Gérer administrativement les caisses (noter les chiffres de fin de journées, résultats des caisses sur farde ect...)*

**Boulangerie: emballager la boulangerie, appliquer les procédures de cuisson, effectuer le réassort du pain et des viennoiseries en rayon, effectuer l'inventaire horaire des stocks boulangerie*

**Effectuer le contrôle des palettes*

**Effectuer le contrôle qualité-fraîcheur des produits*

**Effectuer la mise en rayon, le façing*

sept. 2019 / sept. 2019

Employé de grande distribution alimentaire

ALDI - Distribution & Commerce de détail - Essômes-sur-Marne (02)

**Encaisser les achats*

**Connaître les Price Look Up des articles aux vues de l'encaissement*

**Boulangerie: emballager la boulangerie, appliquer les procédures de cuisson du pain et des viennoiseries, effectuer l'inventaire horaire des boulangeries en rayon*

**Effectuer la mise en rayon des produits du magasin*

**Effectuer le réassort, le façing et la rotation des produits du magasin*

**Informers la clientèle*

**Effectuer l'entretien ménager du magasin*

**Effectuer le ramassage des cartons vides dans le magasin et les mettre au compresseur.*

**Utiliser les différents outils de manutention: cutter retractable, tirepalettes, compresseur de cartons, fours de cuisson, autolaveuse ect...)*

oct. 2018 / avr. 2019

Responsable adjoint de magasin

CAMAIEU

Management : 7 collaborateurs

Management: 7 collaborateurs.

** Moyenne personnelle de conseils à la clientèle: environ 30 conseils par jours*

** Moyenne personnelle des conseils ayant abouti à des ventes : entre 10 et 15 ventes par jours.*

**Manager l'équipe*

**Realiser des objectifs d'équipe quotidiens et horaires: Taux de transformation (potentiels clients transformés en acheteurs), Chiffres d'affaires (réalisés/à réaliser), Panier Article (Valeur moyenne du nombre d'article d'un client), Panier moyen (valeur moyenne des*

achats d'un client)

*Réaliser un zoning (Placement des équipements sur terrain par tranches horaires)

*Apprendre à recruter de nouveaux employés (observer un recrutement effectué par le Responsable de magasin)

*Former des stagiaires arrivants

*Ouvrir/fermer le magasin

*Vérifier quotidiennement les vitrines

sept. 2017 / mai 2018

Employé de commerce

BUT INTERNATIONAL - Distribution & Commerce de détail - Aulnay-sous-Bois (93)

Management : 5 collaborateurs

* Moyenne personnelle de ventes en 3 jours sur terrain: entre 2 et 5 ventes conclues par jour (produits en livres-services et literie).

* Moyenne personnelle de réception d'appels téléphoniques: environ 30 appels par jours

* Moyenne personnelle d'articles encaissés (tous articles compris): environ 400 articles par heure en période de flux massifs (exemple:

solides). Concurrence: centre commercial situé en face.

*Encaisser les achats/Contrôler les Caisses

*Former des stagiaires arrivants sur le poste de caissier/ère

*Motiver l'équipe (leadershiping)

*Réaliser et gérer des dossiers pour des achats financés par la C.A.F ou C.E.T.E.L.E.M

*Receptionner des appels téléphoniques et informer la clientèle

*Débloquer informatiquement des marchandises en entrepôt depuis les caisses

ect...

mai 2017 / juin 2017

Technicien d'assistance informatique

Mairie de Tremblay-En-France - ESN, Editeurs de logiciel, Services informatiques - Tremblay-en-France (93)

Mise en application des acquis de formation GRETA:

*Dépannage informatique dans les écoles

*Démontage et remontage d'ordinateurs fixes

*Assistance téléphonique

*Gestion de Parcs informatiques via GLPI (Gestion Libre de Parcs Informatisés)

*Mise en périphérie d'imprimantes (via réseau ou directement câblés)

*Logiciel de sécurité informatique

*Adressage IP

*Initiation au langage informatique (HTML/MARKDOWN/BATSH)

*Lignes de commande POWERSHELL/CMD

janv. 2017 / mars 2017

Technicien d'assistance informatique

IUT de Tremblay-En-France - ESN, Editeurs de logiciel, Services informatiques - Tremblay-en-France (93)

Mise en application des acquis de formation GRETA:

*Dépannage informatique dans les salles de cours de l'IUT

*Démontage et remontage d'ordinateurs fixes

*Gestion de Parcs informatiques via GLPI (Gestion Libre de Parcs Informatisés)

Adressage IP

*Logiciels de sécurité informatique

*Lignes de commande POWERSHELL/CMD

avr. 2016 / oct. 2016

Employé polyvalent de restauration rapide

Mc Donald's - Hôtellerie, Restauration - Noyon (60)

*Prendre des commandes

*Préparer des commandes

*Encaisser les commandes

*Effectuer le service à table

*Accompagner le client dans l'utilisation des bornes informatiques destinées à la prise de commandes.

**Effectuer l'entretien ménager du restaurant*

mars 2015 / oct. 2015

Chargé d'Espace Multimédia

Centre Information Jeunesse 95 - Secteur associatif - Cergy-Pontoise (95)

**Réceptionner des appels téléphoniques*

**Prendre des rendez-vous*

**Accueillir physiquement les usagers*

**Informers les usagers sur divers domaines:*

Santé, emplois, formations, scolarité, logements, loisirs

**Informers les usagers sur les T.I.C: Technologies de l'Information et de la Communication*

**Gérer le parc Informatique / l'espace multimédia*

**Effectuer la maintenance des équipements informatiques de l'espace multimédia*

**Alimenter le site web de la structure*

**Gerer les statistiques visiteurs via des questionnaires d'accueil des usagers*

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ mars 2019

Developper la dynamique commerciale d'une univers marchand -Gérer les résultats économiques d'un univers marchand -Manager l'équipe d'un univers march

GRETA de créteil

/ mai 2018

Serris 77

/ mars 2017

Dépannage informatique

GRETA (Villepinte+ Villetaneuse)

/ juin 2013

Baccalauréat général littéraire; Spécialité Langues étrangères appliquées - BAC

LGT SONY RUPAIRE, anciennement LGT NORD BASSE-TERRE (GUADELOUPE)

/

Formation au métier d'Employé de commerce et aux procédures du métier: Caissier/Vendeur/Manutentionnaire. -Initiation au Management: gestion d'équipe

/

Formation Manager d'Univers Marchand

Contrat de professionnalisation CAMAIEU

COMPETENCES

clés d'accès, GLPI, HTML, parc Informatique, Lignes de commande, Lignes de commandes, Logiciel de sécurité, Logiciels de sécurité, maintenance informatique, MARKDOWN, matériel informatique, Pack office, informatique, Technologies de l'Information et de la Communication, équipements informatiques, POWERSHELL

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Espagnol

Français

CENTRES D'INTERETS

Voyages (New-York 2012), Design, architecture