***** **********
Permis B

** *** ** ******* ****
Saint-Maur-des-Fossés (94100)
****
*******@*******.**

Commerce / Administratif, Junior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

août 2021 / sept. 2022 — **Responsable SAV**
Conforama, Paris
**Gestion des dossiers clients en délivrant une expertise technique sur les produits et sur leurs procédure , en mettant tout en œuvre pour obtenir leur satisfaction.*

**Gestion des plaintes des clients en communiquant avec le service concerné afin d'établir les causes du problème et en suivant la procédure de résolution appropriée.*

**Gestion des devis et de la facturation, classement et archivage des documents, mise à jour des tableaux de bord, suivi des paiements et relance en cas d'impayés.*

**Traitement des appels entrants du SAV et réponse aux demandes de renseignements des clients, gestion des réclamations, mise à jour du fichier de suivi.*

**Traitement des demandes clients par téléphone et rédaction des réponses mail et courrier, dans le respect des procédures internes de l'entreprise.*

juin 2021 / août 2021 — **Hôtesse service client**
Leroy-Merlin, Torcy
**Supervision des caisses en libre-service, gestion des flux de clients, intervention si nécessaire , gestion des règlements (chèques , espèces ..)*

**Gestion des litiges et des réclamations clients selon la politique commerciale du magasin, locations véhicules , standards téléphonique.*

mars 2019 / juin 2019 — **Conseillère de vente**
Histoire D'Or, Creteil

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ oct. 2022 — **Master** - BAC+4
Université Lumière Lyon II - Lyon, 69 UFR Droit Julie Victoire Daubié

oct. 2018 / juin 2021 — **Licence, Droit-Gestion** - BAC+3
Université Lyon II - Lyon, 69

sept. 2016 / juil. 2018 — **Baccalauréat, Ressources Humaines & Communication** - BAC

/ — **Licence de Droit / Eco-Gestion , double cursus * Spécialité Licence 3 Administration Economique & Sociale / Droit et Gestion des entreprises** - BAC+3

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Bilingue
Espagnol	Elémentaire
Arabe	Elémentaire

CENTRES D'INTERETS

-Equitation
-Voyage en terre inconnu