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

*** ***** *** *****
Voiscreville (27520)
****
********@****.**

Chef de rayon, PROFIL, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2013 / **août 2022** — **Manager équipe de production**

** Gestion d'équipe : écoutes et évaluations de l'ensemble des collaborateurs sur la qualité, le respect des procédures et la trame d'appel*
** Débriefing, coaching, fixation d'objectifs.*
** Animation de réunions d'équipes et édition des comptes rendus.*
** Animation de challenge*
** Bilan individuel, gestion des heures*
** Pilotage des flux chauds via Avaya, édition et analyse des résultats sur l'outil SAP (depuis Excel)*
** Gestion de la qualité : compte rendu sur la qualité de la prestation des conseillers, mise en place des consignes de traitement en collaboration avec le client donneur d'ordre, montée en compétence des collaborateurs.*
** Déploiement de formation initiales et continues auprès des conseillers.*

janv. 2010 / **janv. 2013** — **Conseillère clientèle**

** Prise d'appel*
** Traitement de la demande du client*
** Back office*

janv. 2007 / **janv. 2010** — **Vendeuse**
Tel And Com
** Vente*
** Encaissement*
** Gestion des stocks*

janv. 2006 / **janv. 2007** — **Vendeuse**
Bouygues Telecom
** Vente*
** Encaissement*
** Gestion des stocks*

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2004 / **juin 2006** — Lycée Notre-Dame

sept. 2002 / **juin 2004** — Lycée Notre-Dame

/ — **BEP VENTE ACTION MARCHANDE** - BEP

/ — **BACCALAURéAT PROFESSIONNEL COMMERCE** - BAC

COMPETENCES

Avaya, SAP, Excel, Back office

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français

CENTRES D'INTERETS

cinéma, voyages, randonnée