



Voiscreville (27520)

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

Chef de rayon, PROFIL, Senior

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