



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

Nantes (44000)

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

Assistante de direction, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mai 2013 / janv. 2020

Conseiller Client Senior

EDF COMMERCE (49)

* *FRONT OFFICE* : Gestion des appels entrants de clients réclamants ; rebond commercial avec ventes de services (assistance dépannage, assurance énergie, contrats gaz)

* *BACK OFFICE* : Traitement des réclamations écrites et orales des clients (rédaction de courriers ou appels sortants) ; Traitement des redressements de facturation et des documents de calculs de facturation en attente

sept. 2010 / juin 2012

Apprentie Assistante de Manager auprès du Directeur

Centre National de Recherche Pédagogique La Galerie Sonore (49)

- Accueil Physique et Téléphonique
- Organisation des déplacements (en France et à l'étranger)
- Gestion de l'agenda du Directeur (rendez-vous, réunions...)
- Organisation des réunions (convocations, compte-rendu...)
- Gestion du temps de travail des salariés
- Rôle d'interface avec les partenaires nationaux et internationaux

mai 2010 / juin 2010

Téléconseillère

Centre d'appels Clientela, Angers (49)

Emission d'appels

- Télévente pour le groupe Express-Roularta (magazine économique)
- Enquêtes téléphoniques auprès de médecins pour les laboratoires Pfizer
- Télévente pour le groupe Bayard Presse

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2010 / juin 2012

BTS Assistante de Manager en Alternance - BAC+2

Centre de Formation de la Chambre de Commerce et d'Industrie d'Angers (49)

sept. 2009 / juin 2010

Année de Licence Administration Economique et Sociale - BAC+3

I'UFR Droit et Economie Angers Saint Serge (49)

sept. 2008 / juin 2009

Année de Licence Droit - BAC+3

I'UFR Droit et Economie Angers Saint Serge (49)

sept. 2007 / juin 2008

Baccalauréat Economique et Social option Anglais - BAC

Lycée Général et Technologique Joachim du Bellay, Angers (49)

COMPETENCES

Word, Excel, PowerPoint, SAP

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Courant

Espagnol

Bilingue

Français
Arabe

Bilingue