



\*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

\*\*\* \*\*\*\*\* \*\* \*\*\*\*\*

Carcassonne (11000)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

---

## Téléconseiller, Junior

---

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

oct. 2022 /

#### Téléconseiller

Bordeaux

*\*Réalisation de devis d'assurances automobile en fonction de la situation des assurées Maif.*

*\* Réalisation d'enquêtes de satisfaction clients.*

*\*Mise en relation avec les différents service partenaire en fonction des demandes exprimées.*

*\* Gestion des appels entrants pour l'activité AG2R La Mondial.*

*\*Découvrir et analyser, Etudier les besoins des adhérents mutualistes AG2R La Mondial sur des thématiques de remboursement, adhésion, suivi du dossier, aide en ligne.*

*\*Réalisation de devis pour des complémentaires santé accompagnées d'une préconisation personnalisée en fonction des assurées.*

*\*Prise de rendez vous pour des accompagnements personnalisés en agence.*

sept. 2020 / août 2021

#### Hotliner

Télémaque, Carcassonne

*\*Identifier les attentes pour intervenir sur une installation ou un dépannage sur les terminaux de paiement, grâce à une écoute active*

*\*Fournir une réponse efficace et précise tout en respectant les procédures internes qui permettent de répondre à la demande, Enregistrer les informations transmises du client dans le système informatique*

*\*Traitement des appels entrants, opposition carte réalisée en fonction de la situation des porteurs, gérer les dysfonctionnements carte.*

sept. 2019 / juil. 2020

#### Téléconseiller

Phonne regie, Carcassonne

*\*Traitement rapide des réclamations des clients avec une solution validée par l'entreprise, veille à la satisfaction des clients pour éviter les litiges.*

*\*Traitement des appels entrants, opposition carte réalisée en fonction de la situation des porteurs, gérer les dysfonctionnements carte.*

*\*Maintien de la traçabilité de chaque demande dans le logiciel de gestion de la relation client par une saisie en temps réel.*

*\*Réponse immédiate aux demandes de renseignements d'ordre administratif, technique ou réglementaire en s'appuyant sur les procédures internes.*

### DIPLOMES ET FORMATIONS

---

/

#### BEPC - BEP

collège Jacques de Cour

/

#### Bac, professionnel Conception Productique Informatiser - BAC

lycée Gustave Eiffel

/ **BTS, Conception Productique Informatisée Délivré** - BAC+2  
lycée Vaucanson

/ **licence, économie** - BAC+3  
UFR François Rabelais

## **COMPETENCES**

---

système informatique

## **COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Anglais**

**Espagnol**

**Français**

**Arabe**

## **CENTRES D'INTERETS**

---

sports de combat, cuisine, cultures étrangères, monde, Cinéma