



** **

Rombas (57120)

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

Manager Centre d'appels, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

oct. 2015 /

Manager Centre d'appels

Tessi Documents Services - Metz

Management d'une équipe de 20 personnes

Dépassement des KPI's avec 98% de Q.S

Planification équipe encadrement

Montée en compétence avec doubles-écoutes

Recrutement téléconseillers (20 téléconseillers)

Reporting quotidien/Entretiens mensuels

Pilotage d'activité sur l'ensemble de l'activité soit 80 téléconseillers

Relationnel avec le client donneur d'ordres

Formation continue de téléconseillers (environ 50 téléconseillers)

mai 2008 / déc. 2016

Conseillère clientèle

UEM/Auchan/Charcupac/Pôle-emploi/Cometz - Metz/Luxembourg

Gestion des dossier recouvrements, avant tribunal

Appels de prospection (30 appels prospects/jour)

Développement portefeuilles clients (40 contrats/mois)

Gestion appels entrants (70-80 appels/jour)

Animation commerciale en grande surface (20 ventes/jour)

nov. 2005 / mars 2008

Gérante service traiteur

Lorraine traiteur - Maizières-les-Metz

Gestion d'une boucherie service traiteur (jusqu'à 60k C.A mensuel)

Management de 7 salariés

Relationnel clients

Gestion des commandes (fournisseurs)

Démarche commerciale vente BtoB

Premier niveau de comptabilité

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2017 / déc. 2017

Formation management : Management

Tessi - Metz

sept. 2010 / déc. 2010

Certificat Chargé clientèle : Relation Clients

CCI - Metz, 57

sept. 1990 / juin 1992

Bac : Hôtellerie

Lycée hotelier

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français