******* ***** ****** ********
Nationalité Ivoirienne
Mariée
Permis Permis de conduire catégorie B

* *** ****** ***** ********* *** *****
Chalonnes-sur-Loire (49290)
****
**********@******.***

PROFIL Proactive, structurée, rigoureuse, Junior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

déc. 2020 / févr. 2022 — **Assistante Commerciale**
AMS CI
- Facturer, encaisser, relancer des clients.
- Transmettre par téléphone ou email des informations sur les coûts et les délais.
- Mettre à jour la base de données clients.
- Prendre des rendez-vous pour le responsable commercial.

juin 2020 / nov. 2020 — **superviseur sénior**
WEBHELP CI
- Pilotage du projet Cdiscount.com en analysant les résultats de l'activité et la mise en place des plans d'action nécessaires.
- S'assurer du respect des process et normes de qualité.
- Gérer le turn over, l'absentéisme et les incidents de productions.
- S 'assurer de la disponibilité du personnel ressources et des moyens de production nécessaires pour gérer le flux client.
- Animation des différents comités de production, pilotage, process et qualité.
- Animer, motiver et fidéliser les équipes.

** Atteinte des objectifs smart fixés sur la période et gain de confiance de la part du client donneur d'ordre (DO) .*

mars 2019 / déc. 2020 — **Formatrice Métier et Qualité**
WEBHELP CI
- Transmettre de nouvelles compétences avec maitrise du process pour le compte de ShowroomPrive.com & Cdiscount.com (savoir-faire, savoir-être et savoir)
- Déceler les difficultés par des évaluations et créer les conditions de réussite afin d'atteindre les objectifs.
- Faciliter et intégrer la cohésion au sein des groupes.
- Force de proposition sur l'organisation qualité du projet Cdiscount.com.
- Garantir l'atteinte des objectifs qualitatifs fixés contractuellement et dans le cadre de la charte qualité.

oct. 2018 / févr. 2019 — **Conseillère clientèle**
WEBHELP CI
- Répondre au téléphone avec un accueil courtois.
- Orienter les clients vers le bon service si nécessaire.
- Prendre en compte les demandes et les remarques des clients.
- Traiter les réclamations.

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2020 — **Certificat de commerce omnicanal pour transformer la relation client**

/ **juin 2020**	**Certificat au métier de community manager**
/ **juin 2015**	**Baccalauréat** - BAC COLLEGE MODERNE PLATEAU-DOKUI
/ **juin 2014**	**Diplôme d'Administration et de Management (Licence Professionnelle)** - BAC+3

COMPETENCES

smart, pack Microsoft office

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français	Professionnel

CENTRES D'INTERETS

Voyage & Nature, Cuisine, Musique, Sport