****** ****

** *** ***** *****
Nantes (44000)
**********
******.****@*******.***

# **responsable d'équipe**, Confirmé

## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

**janv. 2020 / déc. 2023** — **responsable d'équipe**
Mairie de Nantes, NANTES
*C ls*

**mars 2007 /** — **Conseiller Technique "Portabilité"**
Bouygues Telecom, NANTES
** Mission dans le cadre la portabilité inter-opérateurs:*
*Diagnostic et gestion d'incidents auprès des conseillers*
** Participation à la simplification des processus de gestion d'incidents*
** Animation des réunions d'équipe afin de présenter les principes de la portabilité*

/ — **Conseiller de clientèle Expert**
Bouygues Telecom, NANTES C
** instruction des demandes de modifications de contrat, des réclamations et fidélisation des*
*Clients*
** Suivi des dossiers : par le biais des appels (env. 900 / mois), les courriers, les mails et le*
*chat Web*
** Contact direct avec la clientèle en boutique*

** Formation et animation des nouvelles sessions de recrutement*

** Conseiller de Distributeurs : pour la mise en œuvre des offres commerciales, la gestion des*
*contrats et des réclamations Clients*

*Organisation*

## DIPLOMES ET FORMATIONS

**sept. 1990 / juin 1992** — **BTS FORCE DE VENTE** - BAC+2
Lycée Sacré Coeur Angers (49)

/ — **BAC PRO COMMERCE** - BAC
Lycée La Providence Cholet (49)

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

**Français**

## CENTRES D'INTERETS

Théâtre, Danse, Cuisine, Activité sportive en salle