



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

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

Pézenas (34120)

\*\*\*\*\*

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

## Hôtesse de caisse et d'accueil, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- sept. 2019 / déc. 2022**    **Hôtesse de caisse et d'accueil**  
INTERSPORT - PEZENAS  
*\* Accueil des clients à leur arrivée en caisse, veille au bon déroulement et à la fluidité des passages, transmission d'informations (caisse à CB uniquement, fermeture prochaine de la caisse).*  
*\* Gestion du comptoir d'accueil, réception des clients et réponse aux diverses sollicitations, orientation des personnes dans le magasin, appel d'un vendeur pour un besoin d'assistance.*  
*\* Réception des appels téléphoniques du standard, réponse aux demandes de renseignements (disponibilité des produits, réclamations ...), mise à jour de la fiche de suivi.*  
*\* Traitement des réclamations clients (retour de marchandise, insatisfaction ...), mise en place de solutions dans le respect de la politique commerciale du magasin.*
- août 2019 / févr. 2020**    **Hôtesse de caisse**  
INTERSPORT - BEZIERS  
*\* Maintien de l'attractivité des rayons en respectant l'implantation, la qualité, la rotation des produits et la gestion des stocks.*  
*\* Fidélisation des clients et développement des ventes.*  
*\* Gestion de la caisse et de l'accueil client.*
- avr. 2016 / août 2019**    **Hôtesse De Caisse**  
SUPER U - ROUJAN  
ENCAISSEMENT CLIENTS
- janv. 2014 / mars 2016**    **Hôtesse d'accueil**  
INTERMARCHE - MAGALAS  
*\* Gestion du standard téléphonique, filtrage des appels, relevé et transmission des messages, réponse aux demandes de renseignements, transfert des communications.*  
*\* Étroite collaboration avec le chef de caisse pour résoudre les problèmes et gérer les réclamations clients.*  
*\* Supervision des caisses en libre-service, gestion des flux de clients, intervention si nécessaire (entrée manuelle de codes-barres, correction des erreurs).*  
*\* Réponse aux demandes de renseignement des clients.*  
*\* Rapprochement du tiroir-caisse en début et fin de service, signalement des erreurs et écarts de caisse.*
- févr. 2008 / nov. 2013**    **Chargée de clientèle**  
MORY TEAM - MITRY MORY  
*\* Renseignement des supports de suivi d'activité des dossiers en cours, mise à jour des bases de données en temps réel.*  
  
*\* Traitement des réclamations clients et fournisseurs dans le respect des délais.*  
*\* Gestion et suivi administratif des dossiers clients.*  
*\* Communication avec les clients par appel téléphonique ou mail pour les avertir en cas de problèmes.*  
*\* suivi de colis*
- juin 2000 / janv. 2008**    **Hôtesse de caisse**

CARREFOUR - SAINT BRICE SOUS FORET

\* *Gestion des règlements clients (chèques, espèces, carte bancaire),  
remise des tickets de caisse.*

\* *Gestion des retours produits et traitement des échanges avec  
vérification de la marchandise.*

\* *Gestion des retours et des remboursements produits de façon rapide et  
professionnelle.*

\* *Édition des factures à la demande des clients.*

\* *Signalement des erreurs de prix au responsable de caisse.*

## **DIPLOMES ET FORMATIONS**

---

**sept. 1994 / juil. 1996**

**BEP : CARRIERES SANITAIRES ET SOCIALES - BEP**

LYCEE PRIVE JEANNE D'ARC - ARGENTEUIL

## **COMPETENCES**

---

bases de données

## **COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Anglais**

**Français**