



***** **

Mariée - 2 enfants
Permis B

Bougival (78380)

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

Chargée de relation client, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

déc. 2016 / juin 2017

Chargée de relation client

CAPSAUTO (GROUPAMA)

- = Réceptionner et traiter des missions adressées par clients mandants dans l'outil informatique
- = Emettre des appels téléphoniques pour placer les missions dans le réseau de réparateurs
- = Traiter les demandes de modifications de dossier adressées via différents canaux
- = Renseigner les clients sur les offres de services complémentaires
- = Effectuer le suivi personnalisé de la prestation en contactant les assurés
- = Faire remonter les informations sur les dysfonctionnements, anomalies liées aux appels, aux processus et aux outils
- = Contribuer à la mise à jour des processus et des outils de travail
- = Assister et conseiller le client

nov. 2014 / mai 2015

Assistante Commerciale

AUTO ECOLE GRIZIAUX

- *Gestion des inscriptions
- *Présentation des élèves aux examens
- *Démarches administratives auprès de la préfecture
- *Gestion des règlements, remises de chèques
- *Accueil physique et téléphonique des clients
- *Renseignements sur les différentes formules proposées
- *Gestion planning cours de conduite et du parc automobile

sept. 2011 / mars 2013

Assistante Commerciale

U.D.P

- *Prospection
- *Vente, négociation prix, conseil sur produits (différents types de fuels)
- *Gestion des dossiers (financier, TIPP, mise à jour dossiers clients, gestion des livraisons et des approvisionnements)
- * Réactivation de clients « inactifs » du portefeuille clients
- * Mise à jour dans base CRM

janv. 2011 /

Négociateur

LAFORET IMMOBILIER

- *Prospection
- *Prise de mandats
- *Suivi et gestion du portefeuille clients (acquéreurs, vendeurs)
- *Négociation
- *Rédaction offres, compromis...

sept. 2007 / nov. 2009

Assistante commerciale

LAFORET IMMOBILIER

- *Mise en publicité des biens
- *Gestion de la vitrine (modification des affiches en cas de modification de prix etc)
- *Organisation et visite des biens en locations, prospection et prise de mandats « location »
- Création des dossiers de locations et gestion

déc. 2006 / juil. 2007

Assistante Commerciale

SKF

- *Traitement des appels téléphoniques et des appels d'offres

*Suivi de la commande en relation avec les usines (Allemagne, Pays Bas)
*Mise à jour du fichier clients et du portefeuille de commandes
*Gestion des réclamations

avr. 2006 / sept. 2006 **Conseiller en immobilier**
CENTURY 21
**Prospection, prises de mandats, estimations de biens, négociation, vente*

nov. 2002 / mars 2006 **Assistante des ventes**
MERCEDES BENZ
**Délégation du chef des ventes à gérer les commandes des commerciaux, gestion des congés et formations*
**Accès aux formations Mercedes Benz*
**Gestion des livraisons et restitutions véhicules collaborateurs grand comptes (EADS), facturation, suivi client (carrosserie...), gestion réclamations clients*
**Vente de véhicules aux LLD, livraisons, mises en main, facturation, gestion des stocks véhicules.*
**Gestion partie marketing*
**Vente de véhicules auprès des particuliers et grands comptes*
**Secrétariat du chef des ventes, tenue du standard, gestion du service société en l'absence des commerciaux...*

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 1999 / nov. 1999 **Préparation au « Certificate in English of business Communication »**
Chambre de Commerce Franco Britannique de Paris

/ juin 1999 **BTS Assistante de Direction - BAC+2**

/ juin 1996 **BAC STT Action Communication Administration - BAC**

/ juin 1994 **BEP/CAP Secrétariat - CAP**

COMPETENCES

CRM

CENTRES D'INTERETS

Tennis, piscine, équitation, Vendeuse en poissonnerie le weekend sur les marchés de Croissy, Vésinet