



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

17/05/1978 (45 ans)

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

Le Plessis-Trévisé (94420)

\*\*\*\*\*

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

## Conseiller service Client, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2019 /

#### Conseiller service Client

Société Karcher (Bonneuil sur marne)

- \* Réception des appels clients
- \* Saisie des commandes de pièces, d'accessoires des distributeurs
- \* Traitement des réclamations des pannes à la mise en en service
- \* Traitement des solutions commerciales
- \* Élaboration des avoirs et des factures sur SAP
- \* Relance concernant le suivi des dossiers
- \* Suivi du portefeuille client /CRM.
- \* Traitement des tableaux sous Excel
- \* Suivi des commandes Webshop venant des particuliers
- \* Relationnel avec les commerciaux

janv. 2015 / déc. 2018

#### Gestionnaire ADV / SAV

Société Karcher (Bonneuil sur marne)

- \* Traitements des dossiers des codes infonet venant des distributeurs de toute la France.
- \* Élaboration des avoirs et des factures sur SAP
- \* Traitement des réclamations des pannes à la mise en en service
- \* Traitement des solutions commerciales
- \* Réception des appels clients
- \* Relance téléphonique concernant le suivi des dossiers
- \* Traitement des litiges, notes de débit
- \* Traitement des tableaux sous Excel
- \* Suivi des commandes Webshop venant des particuliers
- \* Relationnel avec les commerciaux

oct. 2012 / déc. 2014

#### Gestionnaire des appareils de faibles valeur

Société Karcher (Bonneuil sur marne)

- \* Élaboration des avoirs et des factures sur SAP
- \* Réception des appels clients
- \* Relance téléphonique concernant le suivi des dossiers
- \* Traitement des litiges, notes de débit
- \* Traitement des tableaux sous Excel
- \* Relationnel avec les commerciaux

sept. 2012 /

#### Assistante des responsables de secteurs

Société ELIOR (Paris)

- \* Accueil des visiteurs
- \* Gestion des appels téléphoniques (filtrage...)
- \* Saisie des courriers : mutations, sanctions, procédures disciplinaires...
- \* Suivi des dossiers « sécurité »
- \* Suivi et classement des dossiers des responsables de secteurs
- \* Tenue des agendas
- \* Dispatching du courrier
- \* Affranchissement du courrier
- \* Gestion des fournitures

déc. 2006 / avr. 2012

#### Assistante Facturation

Société FRANCE INCENDIE (Plessis-Trévisé)

- \* Saisie des bons d'intervention, des factures et devis sur logiciel interne
- \* Relances téléphoniques
- \* Travaux administratif sur Word et Excel
- \* Traitement et suivi des litiges

- \* Éditions des factures et des traites
- \* Interface administratif entre les agences et les équipes commerciales
- \* Gestion des appels clients

**janv. 2006 / juil. 2006**

**Opératrice de saisie**

- Société L'HOMME MODERNE (Créteil)
- \* Mise à jours des fichiers clients
  - \* Saisie des bons de commandes sur logiciel interne
  - \* Enregistrement des différents modes de paiements

**oct. 2004 / févr. 2005**

**Employée de bureau**

- Société PARUNION (Fontenay /bois)
- \* Mise à jours des dossiers allocataires sur Sigal
  - \* Divers travaux administratifs sur Muea, Mvpa
  - \* Dispatching du courrier
  - \* Classement

**févr. 2004 / avr. 2004**

**Employée de bureau**

- Société ALCAN PACKAGING (Saint-Maur des Fossés)
- \* Saisie des factures sur logiciel interne
  - \* Pointage des règlements sur SAGE
  - \* Relances téléphoniques
  - \* Classement
  - \* Mise sous plis et affranchissement des courriers
  - \* Travaux administratifs
  - \* Gestion des appels clients

**juin 2002 / oct. 2002**

**Employée de bureau**

- S.A BRICORAMA (Fontenay/bois)
- \* Saisie des factures sur SAP
  - \* Pointage des règlements
  - \* Classement
  - \* Mise sous plis des courriers
  - \* Gestion et suivi des commandes
  - \* Traitement et suivi des litiges

**août 2000 / mai 2002**

**Télé conseillère**

- Société ART (Fontenay/bois)
- \* Prospection des entreprises pour prise de rendez-vous
  - \* Réception des appels pour le service commercial
  - \* Gestion des agendas des commerciaux

---

## DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 1998

**BEP Comptabilité - BEP**

---

## COMPETENCES

Word, Excel, Sap, Internet, tableur, CRM, Webshop, Interface

---

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français