



** **

Chatou (78400)

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

RESPONSABLE QUALITE, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2015 / déc. 2018

RESPONSABLE QUALITE

*Mettre en place les procédures de communications
Accompagner de façon globale en communication (Interne et Externe)
Mettre en œuvre l'ensemble de la démarche qualité de l'entreprise.
Concevoir les outils de pilotage de la démarche qualité
Organiser, gérer et maîtriser l'application du système de management de la qualité*

janv. 2013 / déc. 2014

ASSISTANTE QUALITE

*Management et Coaching d'une équipe de téléconseillers.
Accompagner dans l'atteinte des résultats collectifs et qualitatifs des clients
Fidéliser les différents portefeuilles
Auditer tous les départements de l'entreprise avec la mise en place des indices qualité pour chaque collaborateur*

janv. 2010 / déc. 2012

CONSEILLER CLIENTELE

*DISTANCE
Accueil et prise en charge des clients au téléphone*

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2003 / juin 2005

Brevet de Technicien Supérieur (BTS) ; Option : Communication d'entreprise - BAC+2

*Ecole Supérieure d'Enseignement Professionnel ESEP- Le BERGER
(REPUBLIQUE DU BENIN)*

sept. 2001 / juin 2002

Certificat d'Aptitude Professionnel (CAP/AC) option Commerce - CAP

Collège Bon Berger (REPUBLIQUE DU BENIN)

COMPETENCES

management de la qualité