



***** **

Permis B

** ** ** ** **

Pouilly (57420)

,***@*****,**

Manager Service client, Senior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

août 2019 /

Conseillère clientèle

kinougardel< IResponsable d'agence

d- de d 'nf'n' - Gérer un portefeuille de clients et fidéliser les familles

- Recruter et former les intervenants à la petite enfance
- Gérer et accompagner les intervenants recrutés
- Encadrer une conseillère clientèle suivi, écoutes, débriefings, entretiens
- Suivre et analyser les indicateurs de l'agence
- Animer les réunions commerciales

mars 2011 / juin 2019

Manager Service client

EDF

- Manager et accompagner une équipe de 18 conseillers
- Former des chargés de clientèle au produit EDF et veiller à leur montée en compétence
- Optimiser et suivre la productivité de la plateforme
- Fixer des objectifs individuels et collectifs de performance
- Mettre en place des plans d'actions pour atteindre les objectifs
- Mettre en place des challenges, animer les ventes et générer des ventes additionnelles
- Gérer les réclamations écrites et orales des clients
- J- - Garantir la satisfaction client

sept. 2009 / août 2010

Directrice Accueil de Loisirs

10 - - Manager une équipe d'animation (17 personnes) recrutement, animation, motivation,

MARC'SA u- NGNIERgestion de conflits et optimisation des plannings

- Créer et piloter la mise en oeuvre d'un projet pédagogique
- Optimiser la rentabilité de l'établissement et gérer le budget mensuel
- Préparer et animer les réunions quotidiennes
- Garantir le respect des normes de sécurité

juin 2008 / juin 2009

Chargée de clientèle

CILGERE

- Gérer un portefeuille de clients
- Accompagner les prospects dans leur recherche de renseignements
- l - Préparer et présenter les dossiers clients en commission

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2007 / juin 2009

I BTS Négociation Relation Client en alternance - BAC+2

/ juin 2006

faculté d'Informations Communications

/ juin 2003

BAFA : Brevet d'aptitude aux fonctions d'animatrice

COMPETENCES

Pack Office, Outlook, SIMM

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Espagnol

Français