



**** *

** ***** ** ** *

Thonon-les-Bains (74200)

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

Chef de rayon EPCS/Culture, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2020 /

Chef de rayon EPCS/Culture

Carrefour MARGENCEL

Traitement des réclamations dans une optique de satisfaction et de fidélisation de la clientèle.

Application de la stratégie commerciale de l'enseigne, définition du plan d'actions pour atteindre

le chiffre d'affaires.

Suivi quotidien des indicateurs de vente permettant d'évoluer avec le marché pour une plus grande

compétitivité.

Animation d'une équipe de 6 vendeurs, gestion des plannings et répartition des tâches, évaluation

des résultats et de la qualité du service offert.

mars 2012 / févr. 2020

Adjointe Chef de rayon EPCS/Culture

Carrefour MARGENCEL

Organisation et animation de réunions internes pour optimiser la communication entre les membres de l'équipe.

Gestion des plannings et coordination des équipes pour assurer le bon déroulement des activités.

Hotesse du service clients

Décembre 2006-Mars 2012

Carrefour MARGENCEL

Responsabilité du suivi administratif lié au service après-vente (réclamations, garanties).

Formation et encadrement de nouveaux employés dans le domaine du service à la clientèle et de l'accueil

Encaissement des clients, gestion de la caisse enregistreuse et comptage journalier des fonds de caisse.

févr. 2005 / nov. 2006

Secrétaire médicale

ORL DU CHABLAIS

Planification des rendez-vous médicaux selon le degré d'urgence et les disponibilités.

Création et mise à jour des dossiers patients, enregistrement des cartes vitales et des justificatifs d'assurances, traitement des documents (radios, résultats d'analyse, comptes rendus

médicaux).

févr. 2003 / janv. 2005

Hotesse du service client

Connexion

Traitement des retours de marchandise et organisation des remboursements ou échanges appropriés.

Gestion des appels téléphoniques entrants pour résoudre les questions ou préoccupations des clients.

Gestion comptable : établissement des devis et des factures clients, encaissement des paiements.

déc. 2000 / janv. 2003

Hotesse de caisse

Carrefour margenceLATION

Encaissement des achats, promotion de la carte du magasin, confection des paquets cadeaux, comptage

du fonds de caisse.

Ouverture et fermeture de la caisse, encaissement des paiements, comptage du fonds de caisse.

sept. 1998 / août 2000

Surveillante d'externat

Collège Divonne

Surveillance des élèves durant les cours, les moments de pause et les temps d'étude en veillant à maintenir le calme.

Encadrement des élèves pendant les interclasses, veille à leur sécurité dans la cour de récréation,

gestion des conflits.

Filtrage des entrées et des sorties de l'établissement, vérification des cartes afin de valider

l'accès.

Soutien aux élèves en difficulté en les aidant à réaliser les exercices et en leur expliquant les

notions compliquées.

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ **DEUG B Sciences de la vie et de la terre - BAC+2**

/ **Licence biochimie - BAC+3**

/ **Maitrise biochimie option bio-cellulaire - BAC+4**
UCBL Lyon1

COMPETENCES

excel, powerpoint, word

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français