



***** **

05/05/1970 (54 ans)

** ***** **

Laigné-en-Belin (72220)

***** _ *****

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

TELECONSEILLERE SECRETAIRE ADMINISTRATIVE, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- sept. 2020 / avr. 2021** **Hôtesse d'Accueil**
TELEPERFORMANCE
intégrations de nouveaux téléconseillers (fiches et badges...), gestion de stock.
- sept. 2005 /** **Téléconseillère Service client**
TELEPERFORMANCE
*gestion des contrats de fourniture d'énergie Electricité et Gaz et contacts avec Enedis et GRDF.
Téléconseillère : répondre aux abonnés SFR, Bouygues Télécom, modifications de forfaits,
paiements en ligne, mise en place d'échéancier, remplacement Responsable d'équipe, gestion de dossiers réclamation, gestion administrative des heures des téléconseillers.*
- déc. 2004 / juin 2005** **Téléconseillère**
CPAM DE LA SARTHE
nouvelle réforme, enregistrement des feuilles de maladies, envoi différents formulaire et renseignements sur les remboursements
- mai 2002 / sept. 2004** **Téléopératrice**
TELEPLAN
Téléopératrice au service après-vente téléphonie mobile (particuliers et distributeurs), informer les clients sur le suivi des réparations, établir et suivre les dossiers de litige, établir les devis de réparation ou fourniture d'accessoire, enregistrer les règlements.
- mai 1996 / mai 2002** **Opératrice**
PHILIPS
Opératrice sur chaîne, monter et contrôler les téléphones portables et cellulaires.
- juil. 1995 / oct. 1995** **Dactylo facturière**
LYNCONIL
rendez-vous.
- nov. 1994 / déc. 1994** **Secrétaire vacataire**
INSPECTION DU TRAVAIL
- oct. 1989 / août 1994** **Secrétaire Administrative**
LYCEE PROFESSIONNEL
informatique avec lettres types, répondre au téléphone, recruter et former les nouvelles stagiaires, classement.

DIPLOMES ET FORMATIONS

- / juin 2019** **Capacité Professionnel IOBSP Niveau 1**

/ oct. 2011	Secouriste du travail
/ juin 2005	Formation sur les prestations de l'assurance maladie
/ juin 2005	Formation prise d'appels au service clients SFR
/ juin 2004	Offrir une réponse téléphonique maîtrisée - BAC+4
/ juin 2004	Formation sur la réforme de l'assurance maladie
/ juin 2002	Formation opératrice Centre information Client
/ juin 1994	Valeur comptable CNAM
/ juin 1989	Bac Professionnel Bureautique - BAC
/ juin 1987	CAP Sténodactylographe - CAP
/ juin 1987	BEP agent de secrétariat - BEP

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Professionnel
Espagnol	Professionnel
Français	