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

** *** ** ********
Nantes (44000)
****
**********@******.**

Télé enquêteur, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

avr. 2013 / déc. 2023 — **Télé enquêteur**
G et A links - Nantes
Passation d'appels sortants pour des enquêtes de satisfaction (250 appels journaliers en moyenne), en suivant le déroulé du questionnaire, saisie des réponses.
Prise en compte des remarques formulées par les personnes interrogées, établissement de rapports auprès de mon responsable hiérarchique.
Relecture ou reformulation des questions en cas de problème de compréhension, en respectant les directives données par les clients.
Participation aux réunions d'équipe et partage de mes retours (point sur la qualité des échanges téléphoniques, transmission des problématiques rencontrées).
Tenue du discours de présentation en suivant la trame donnée (cadre et objectif de l'étude, déroulement de l'enquête téléphonique), renseignement sur la durée estimée.

mai 2011 / mars 2013 — **Téléconseiller**
G et A Links - Nantes
Appels des prospects en appliquant les stratégies d'argumentation commerciale, dans une perspective d'augmentation du taux de conversion.
Présentation des offres et produits de manière détaillée, en apportant des conseils en fonction du profil client.
Suivi personnalisé auprès des clients par voie électronique ou par téléphone, afin de renforcer la relation commerciale.
Maintien de la traçabilité de chaque demande dans le logiciel de gestion de la relation client par une saisie en temps réel.

janv. 2010 / juin 2010 — **Assistante administrative polyvalente**
RTE - Nantes
Traitement du courrier : envoi, réception, distribution aux différents services.
Gestion administrative des dossiers clients, mise à jour des bases de données informatiques.
Accueil physique des visiteurs : renseignement, orientation et conseil.
Gestion des stocks et fournitures de bureau.
Rédaction des comptes rendus de réunions.
Gestion du courrier : ouverture, tri et distribution en interne, rédaction et affranchissement pour l'externe.

DIPLOMES ET FORMATIONS

oct. 2008 / mai 2009 — **Bachelor : Gestion des RH** - BAC+3
ISEG NANTES - Nantes

oct. 2006 / mai 2008 — **BTS : Assistante de gestion PME/PMI** - BAC+2
DGC - Paris Saint-Denis

oct. 2005 / mai 2006 — **Baccalauréat : Bac L** - BAC
Lycée Victor Justin Sathoud - Dolisie - Bien

COMPETENCES

bases de données informatiques

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais
Français

CENTRES D'INTERETS

Musique, Cuisine, Voyages