



\*\*\*\*\*

\*\* \*\*

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