



02/03/1994 (30 ans)
Nationalité Bulgare

* ***** *

Antibes (06160)

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

Assistante Service Client, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- août 2022 / sept. 2023** **Assistante Service Client**
Anakatech, Teletravail
Travailler en équipe
Gestion de la correspondance : chat
Constitution des dossiers, rédaction de documents préparatifs
- août 2021 / août 2022** **Assistante Service Client**
Concentrix Services Ltd, ChargePoint France, Teletravail
Gestion de la correspondance : mail, standard téléphonique
Renseignement des clients
Réception et traitement des réclamations
Gestion et suivi administratif de dossiers techniques
- nov. 2020 / juil. 2021** **Assistante Service Client**
Pokerstars, France et Canada, Teletravail
Satisfaire des clients sur des questions techniques
Travailler en équipe
Gestion de la correspondance : mail, standard téléphonique, chat

Gestion et suivi administratif de dossiers techniques
- janv. 2020 / juil. 2020** **Responsable d'équipe**
Sutherland Global Services, Disney+ FR, Sofia, Bulgarie
Organiser le travail
Communiquer des objectifs
Résoudre des problèmes
Conseiller les membres de l'équipe pour les aider à améliorer leurs compétences
Motiver les membres de l'équipe à accomplir leurs objectifs
Développer les points forts de chaque membre de l'équipe et identifier des axes d'amélioration
- sept. 2018 / janv. 2020** **Assistante Service Client/Formatrice**
Sutherland Global Services, Disney Store FR, Sofia, Bulgarie
Gestion de la correspondance : mail, standard téléphonique
Renseignement des clients
Réception et traitement des réclamations
Concevoir des programmes de formation effectifs
Sélectionner et réserver des lieux
Assister et encadrer les nouveaux employés
Mener des évaluations pour identifier les domaines à améliorer
Suivre les performances et les réponses des salariés face aux formations
- sept. 2017 / sept. 2018** **Serveuse/Bar**
Happy Bar and Grill, Burgas, Bulgarie
Vérification de la vaisselle et des couverts
Dressage des tables
Prendre une commande manuelle ou électronique
Présentation de la carte des vins
Annonce ou transmission des commandes en cuisine
Conseil sommaire sur les vins et boissons
Présentation du vin et service des boissons
Service à la table en fonction des normes de l'établissement
Débarrasser des tables

mars 2014 / sept. 2014 Serveuse

Haagen Dazs, Nice

Excellent service pour assurer la satisfaction des clients

Le service à table

L'encaissement et les opérations de remise en état de la sale

Présentation de la carte

Conseil au client dans ses choix

Établissement d'une commande manuelle ou électronique

Débarrassage et redressage des tables

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2020 / mai 2021 Certificat de Formation Professionnelle sur le Marketing de Contenu

SoftUni Digital, Sofia, Bulgarie

janv. 2014 / juin 2014

Université Côte d'Azur (Faculté des lettres, arts et sciences humaines) -
Campus Carlone, Nice, France

sept. 2008 / juin 2013

**Baccalauréat Formation Secondaires - Langues Etrangères; Lycée avec
enseignement de langues occidentales - BAC**

COMPETENCES

Microsoft Word

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Courant

Français Courant

Basque Bilingue