



\*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

\* \*\*\*\* \*\*\*\*\*

Longwy (54400)

\*\*\*\*\* \_ \*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

## Chargé de clientèle jcd groupe, Junior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

oct. 2022 / déc. 2022

#### Chargé de clientèle jcd groupe

- Acquisition rapide de nouvelles connaissances en intégrant les informations disponibles.
- Traitement des réclamations visant à améliorer la satisfaction client.
- Adaptation rapide à différents interlocuteurs et différentes situations
- Collaboration en équipe en communiquant, en partageant les idées et en mutualisant les efforts.
- Gestion des situations d'urgence avec calme et sang-froid.
- Application des normes en vigueur, du règlement intérieur et des procédures de l'entreprise.
- Identification des besoins en écoutant attentivement les demandes formulées et les spécificités de l'environnement.
- Organisation du travail en priorisant les tâches dans le but de répondre aux attentes et de respecter les délais.
- Définition claire des problèmes rencontrés et identification des causes.

nov. 2021 / sept. 2022

#### Conseillère clientèle à distance (cometz)

- Ajustement du discours selon le profil de l'interlocuteur afin d'offrir une performance de qualité
- Traitement des objections clients en mettant en avant la courtoisie et le service.
- Mise à jour du fichier clients afin d'optimiser la traçabilité des communications.
- Exploitation du logiciel de CRM pour gérer la relation client à distance.
- Transmission d'informations au supérieur en cas de problème.
- Représentation de l'image de l'entreprise à travers des interactions client de qualité.
- Représentation de l'image de l'entreprise à travers des interactions client de qualité.
- Tâches administratives annexes : gestion de dossiers, organisation de rendez-vous, alimentation des tableaux d'activité, établissement de reportings..

juin 2020 / janv. 2021

#### Agent d'accueil terre de Mercy

- Accueil des visiteurs au comptoir, contrôle des pièces d'identité et mise à jour du registre, délivrance des badges d'accès, suivi des sorties.
- Réception des livreurs et des coursiers, signature des bons de livraison, prise en charge du courrier et des colis, remise des plis aux destinataires.
- Tenue du standard téléphonique : réponse aux diverses demandes de renseignements, transfert des communications, prise des messages, filtrage.
- Gestion de l'affichage dans l'espace d'accueil.
- Réponse aux demandes de renseignement des visiteurs.
- Gestion des fournitures de bureau et consommables.
- Affranchissement du courrier pour expédition.
- Réception des visiteurs avec courtoisie dans le respect des exigences de l'entreprise
- Entretien du comptoir d'accueil pour assurer sa propreté.
- Traitement des tâches administratives : mise à jour des tableaux de bord, renseignement des documents, classement et archivage.
- Réception du courrier et des colis.

mai 2019 / août 2019

#### Assistante paie

AIPH

- Récolte, traitement et analyse des informations pour l'élaboration de la paie, gestion et suivi des acomptes, avances sur salaire, prêts, suivi du recouvrement des indemnités journalières sécurité sociale, contrôle et validation des paies.

- Rapprochements bancaires, relances fournisseurs, révisions des comptes tiers, établissement des virements fournisseurs sur [Logiciel], intégration des écritures comptables  
- Rédaction des contrats de travail et avenants, déclarations d'embauche, diffusion des offres  
d'emploi sur [Logiciel] et sélection des candidatures.  
- Tenue à jour de tableaux de bord sociaux contenant les indicateurs pertinents pour aider les responsables des ressources humaines à prendre des décisions et établir des prévisions

## DIPLOMES ET FORMATIONS

---

/ juin 2022	<b>Certificats CQP chargé de relation client</b> JCD formation
sept. 2018 / juin 2019	<b>gestionnaire de paie</b> CCI Longwy
sept. 2017 / juin 2018	<b>PCIE : passeport de compétences informatique européen ' ESG Luxembourg' Fondamentaux bureautique et réseau</b>
sept. 2009 / juin 2013	<b>Maitrise (diplôme de bac+4) en sociologie et développement des populations</b> ENIC-NARIC
/ juin 2009	<b>Baccalauréat A4 allemande lettre philosophique</b>

## COMPETENCES

---

analyse des informations, compétences informatique

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

<b>Anglais</b>	Elémentaire
<b>Allemand</b>	
<b>Français</b>	Courant

## CENTRES D'INTERETS

---

sport