



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

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

Mérignac (33688 CEDEX)

\*\*\*\*\*

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

## Chargée d'accueil, Confirmé

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

nov. 2021 / févr. 2022

#### Chargée d'accueil

Bnp Paribas | Martignas sur Jalles

\* *Accueillir, renseigner, détecter les besoins, conseiller et orienter la clientèle vers le bon interlocuteur*

\* *Exécuter des opérations bancaires courantes : virement, commande et remise de carte bancaire et de chéquier*

\* *Travailler en collaboration avec les chargés de clientèle*

\* *Accompagner les clients dans l'utilisation des services à distance (automate, banque en ligne, applications).*

\* *Réaliser des opérations de back office*

juil. 2021 / sept. 2021

#### Assistante Administrative

La Banque Postale | Haillan

\* *Exécution des tâches administratives générales, notamment la gestion simultanée de plusieurs appels téléphoniques, le transfert d'appels ou de messages au service concerné.*

\* *Hiérarchisation des tâches afin de limiter les urgences et atteindre les objectifs en temps et en heure.*

\* *Attention particulière portée à la planification des tâches et établissement de plannings.*

\* *Définition précise des tâches à effectuer dans le respect des*

*délais et des attentes.*

mai 2021 / juin 2021

#### Agent d'accueil et de clientèle

TBM | BORDEAUX

\* *Accueillir et informer la clientèle*

\* *Maintien des données sur les comptes clients .*

\* *Traitement d'une moyenne de nombre d'appels, courriels par jour pour répondre aux questions des clients, résoudre les problèmes et fournir des informations sur les produits.*

\* *Transfert des appels entrants vers le personnel et les départements internes .*

mai 2020 / nov. 2020

#### Agent de service hospitalier

Loghos | Bordeaux

\* *Entretien des parties communes .*

\* *Stérilisation des produits.*

\* *Traitement des réclamations des résidents (demande d'intervention résolution de leur problématique, transmission des requêtes à la hiérarchie.*

nov. 2018 / févr. 2019

#### Employée polyvalente

Carrefour | BORDEAUX

\* *Encaissement des règlements des clients de façon scrupuleuse à l'aide du logiciel, par espèces, carte et chèque.*

\* *Capacité à identifier les difficultés et à prendre des décisions individuellement ou par consensus.*

\* *Capacité à définir clairement les problèmes rencontrés et à en identifier les causes.*

\* *Récolte, traitement et analyse des informations relatives aux clients dans une optique de fidélisation.*

**juil. 2015 / sept. 2018**

**Hôtesse d'accueil**

Carrefour | Bordeaux

*\* Gestion du standard téléphonique, traitement des appels en offrant un accueil et une prise en charge conforme aux exigences de l'entreprise.*

*\* Relevé et transmission des messages, répondre aux demandes de renseignements, transfert des communications, traiter les réservations et fournir des informations aux clients*

*\* Réception des visiteurs au niveau du comptoir d'accueil en faisant preuve de courtoisie, filtrage des entrées, mise à jour du registre.*

**DIPLOMES ET FORMATIONS**

---

**sept. 2011 / mai 2012**

**Bac commerce multi spécialités - BAC**

Émergence

**COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Français**

**CENTRES D'INTERETS**

---

Lecture, Sport, Danse