******** ********
Permis B

Tourcoing (59200)
****
**********@*****.***

Avec une expérience significative dans le secteur automobile et de la **relation**, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

juin 2021 / sept. 2021 — **Chargé d'étude**
Hays - Qualibat Marcq-en B
** Accueil physique et téléphonique, copies, numérisation*
** Devis, courriers, mise en forme, envoie documents par mails*
** Pré-paie, enregistrement des absences et congés, mémoires techniques*
** Pointage intérimaires, affranchissement*
** Convocation médecine du travail*

juin 2018 / mars 2020 — **Secrétaire SAV Confirmée /Réception**
Groupe Valauto
** Accueil physique/téléphonique-conseillère client*
** Ouverture des OR, création fichiers clients et véhicules*
** Prise des rendez-vous, gestion planning atelier, suivi actions de rappel*
** Contrats prêt de véhicules, devis*
** Ventes additionnelles, relances entretiens, CT...*
** Réception clients, facturation, encaissement, tenue caisse*

févr. 2018 / mars 2018 — **Téléconseillère Relation Clientèle**
Auchan Retail Services
** Réception appels entrants, filtrage, transmission*
** Traitement des réclamations clients, drive*

déc. 2017 / janv. 2018 — **Agent Commercial en boutique de Voyages**
SNCF, Gare Lille Flandres
** Accueil et orientation, information du public*
** Vente billet grande ligne TGV ou TER, abonnements*
** Annulations, remboursements, tenue de caisse , clôture caisse*

mars 2016 / déc. 2016 — **Secrétaire Garanties**
SPL CARS ET BUS, IVECO, Seclin
** Gestion et traitements, suivi des dossiers en garantie*
** Elaboration des devis ateliers et carrosserie, création fichiers*
** Enregistrement des pointages atelier, carrosserie*

sept. 2014 / juil. 2015 — **Secrétaire Administrative DPEP 59**
DSDEN 59 Lille (Education Nationale)
** Réception en masse courrier DSDEN, tri, acheminement*
** Enregistrement courriers officiels, absences et congés*
** Elaboration planning congés des agents de la division*

juil. 2013 / août 2013 — **Secrétaire SAV / Réception**
NISSAN, Lomme
** Accueil physique, téléphonique clients, prise rdv*
** Création fichier, gestion planning atelier, commande pièces*
** Suivi des campagnes de rappel, facturation*
** Pointages et tenus de caisse*

juin 2010 / juil. 2013 — **Secrétaire SAV Confirmée**
EURAUTO , Opel, Kia, Chevrolet Lille
** Accueil physique et téléphonique SAV, gestion planning*

** Gestion, traitement et suivi dossier en garantie*
** Facturation action rappel, relances entretien, CT*
** Création forfaits entretien, commande pièces*

janv. 1997 / juin 2010 **Agent Administratif**
Garage Municipal, Ecole de musique Lille

/ **Secrétaire SAV Confirmée**
FALVO AUTOMOBILES

/ **Secrétaire/réception**
Hôtellerie de plein air à Rosières

DIPLOMES ET FORMATIONS

juil. 2008 / févr. 2009 **Formation d'anglais + TOEIC Bridge**
CUEEP Lille

mai 2008 / juin 2008 **Formation stage de perfectionnement bureautique**
CYFORM Tourcoing

/ juin 1997 **B.T.S (Brevet de Technicien Supérieur) : Assistante de Direction** - BAC+2
Lycée Jean Moulin de Roubaix

/ juin 1995 **Baccalauréat STT mention : Action et Communication Commerciale** - BAC
Lycée Jean Moulin de Roubaix

COMPETENCES

SAP, Excel, Word, tableur, Traitement de texte

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Elémentaire
Italien Courant
Français

CENTRES D'INTERETS

Cinéma, écouter de la musique, aquagym, marche, randonnée, vélo