



09/05/1976 (48 ans)
Permis B

* *****

Rosny-sur-Seine (78710)

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

Assistante d'accueil, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

sept. 2018 /

Accompagnante D'élèves En Situation De Handicap

Education Nationale, Limay

* *Accompagnant des élèves en situation de handicap (AESH)*

* *Participation aux réunions organisées par l'équipe éducative afin de prendre note des directives en vigueur.*

* *Échanges avec les enseignants pour faciliter l'accompagnement de l'enfant.*

* *Favoriser l'autonomie des élèves en situation de handicap.*

* *Aide dans les activités de la vie sociale et relationnelle.*

* *Aide aux activités d'apprentissage (éducatives, culturelles, sportives, artistiques).*

janv. 2015 / janv. 2017

Opératrice Vidéo

Mairie, Mantes-la-Jolie

* *Surveillance de la ville détecter les comportements et conduites contraire à la réglementation.*

* *Gestion technique depuis la régie, veille au bon déroulement des événements, intervention en cas de problème.*

sept. 2011 / août 2013

Assistante Administrative

Education Nationale, Mantes-la-Jolie

* *Réception d'appels, accueil et information des parents d'élèves, gestion administrative.*

* *Gestion des tâches administratives : saisie des données, classement, archivage et numérisation des documents, rédaction de compte rendus de réunion.*

janv. 2011 / mai 2012

Accompagnante psycho-éducative

Yvelines

* *Accompagnement auprès d'enfants autistes.*

janv. 2003 / janv. 2004

Conseillère Clientèle

SFR, La Défense

* *Réception et émission d'appels, conseils et renseignements auprès de la clientèle...*

* *Réponse aux demandes des clients par téléphone, email ou chat, apport de conseils personnalisés et adaptés à leurs demandes.*

* *Traitement informatique des dossiers, rassemblement et vérification des documents remis par la clientèle, mise à jour des données.*

* *Mise à jour du fichier client et rédaction de synthèses afin de formaliser les échanges téléphoniques avec la clientèle.*

* *Traitement des e-mails avec rédaction des réponses orientées sur le service client.*

janv. 2000 / janv. 2002

Chargée De Clientèle

Débitel France, Chaville

* *Réception d'appels, traitement dossiers clients*

* *Traitement des appels téléphoniques, réponse de manière courtoise et personnalisée aux différentes demandes d'informations.*

* *Écoute attentive de la demande client pour proposer des nouvelles gammes de produits et de services afin d'optimiser le*

taux de satisfaction.

**Lancement de programmes de fidélisation des clients basés sur une stratégie commerciale développée au sein du service.*

**Communication avec les clients par appel téléphonique ou mail pour les avertir en cas de problèmes.*

**Analyse des demandes des clients, orientation vers des services et solutions en adéquation avec leurs exigences.*

** Présentation des produits : caractéristiques et tarifs.*

janv. 1999 / janv. 2000 **Téléconseillère**

3 Suisses, Boulogne Billancourt

** Réception et émissions d'appels, prise et suivi de commandes*

**Traitement des échanges par téléphone, courrier électronique et messagerie instantanée dans le respect des règles de communication.*

**Traitement rapide des réclamations des clients avec une solution validée par l'entreprise, veille à la satisfaction des clients pour éviter les litiges.*

**Promotion des offres commerciales et conseil sur les différents services proposés par l'entreprise.*

** Proposition de services supplémentaires aux clients afin de satisfaire au mieux leurs besoins et d'accroître les ventes.*

DIPLOMES ET FORMATIONS

juin 1995 / juin 1997 Lycée Camille Claudel - Mantes la Ville

COMPETENCES

courrier électronique, mise à jour des données, messagerie instantanée, Access, Excel, Word

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français

CENTRES D'INTERETS

yoga, Lecture, Arts créatifs, cuisines du monde