



* *****

Courbevoie (92400)

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

Chef de projet junior, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

août 2021 /

Chargée d'expérience client

Groupe Crédit agricole

- * Analyse de l'expérience/ parcours client sur des irritants identifiés
- * Gestion et suivi des anomalies de la future application crédit agricole
- * Animation d'une communauté de testeurs sur la version beta de la future appli crédit agricole
- * Préparation et animation des instances de suivi des anomalies avec les équipes produits

sept. 2019 / août 2021

Chargée d'analyses culture clients

OUI.SNCF

- * Analyse mensuelle des KPI de satisfaction client et des items du questionnaire via CSAT, NPS, CES
- * Analyse de l'expérience/ parcours client sur des irritants identifiés
- * Réalisation de voix du client Ad 'hoc
- * Participation à la réalisation des supports de suivi à la satisfaction
- * Préparation et animation des instances de suivi avec les équipes produits
- * Gestion de projet

oct. 2018 / août 2019

Chargée de relation clients & de qualité de service

SNCF

- * Recueil et analyse des données mensuelles « Voix du client » sur les différents canaux (Twitter / Blog / Réclamation client)
- * Aide au déploiement du management visuel en gare
- * Conception et suivi des challenges sur divers thématiques

oct. 2017 / oct. 2018

Chargée de relation clients

SUEZ EAU France

- * Réception des réclamations (courriel - courrier - escalade média)
- * Analyse des besoins du client pour un traitement prioritaire
- * Recherche de solutions aux demandes et réclamations des clients
- * Gestion des dossiers retenus par le service de la médiation de l'eau

mai 2015 / juin 2017

Assistante marketing et commerciale

MA RESIDENCE.FR

- * Gestion du service client
- * Modération de contenus d'utilisateurs
- * Veille concurrentielle
- * Animation de contenus sur le réseau social
- * Création de bases de données / Fidélisation de la clientèle / Prospection

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2021

Master 2 Management des unités opérationnelles spécialité Marketing et Communication - BAC+5

Ascencia Business School (Collège de Paris) La Défense

/ juin 2019

Bachelor Marketing Et Communication - BAC+3

Ascencia Business School (Collège de Paris) La Défense

COMPETENCES

Suite Office, Salesforce, Google, Adobe Photoshop, InDesign, Ad, Twitter

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Elémentaire
Espagnol	Elémentaire
Français	

CENTRES D'INTERETS

Voyages Musique, Judo