



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

Permis B

Chamalières (63400)

\*\*\*\*\*

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

## Conseillère client à distance secteur bancaire, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

juin 2021 / févr. 2024

#### Conseillère client à distance secteur bancaire

Tessi-Avem Clermont Ferrand, 63000( LCL-CA)

*Accueil téléphonique*

*Prise en charge du besoin du porteur*

*Traitement du dossier*

*Orienter et accompagner le porteur dans les différentes démarches à suivre*

*Conclure l'appel dans le respect et la bienveillance*

janv. 2021 / mai 2021

#### Assistante Administrative et Commerciale

KAS Design Brassac les mines , 63570

*Réception téléphonique et physique. Envoie des mails et réponses aux clients.*

*Fiches articles et articles de blogs pour les trois sites de l'entreprise*

*Classification des gros et petits des événements en fonction du calendrier marketing.*

*Fiches catégories et programmation des activités sur les réseaux sociaux.*

mars 2020 / août 2020

#### Conseillère Client au service réclamation PSA

Sitel Group , Couron d ' Auvergne

*Service réclamation PSA (Constructeur de l'automobile)*

*Réception des appels entrants (front office)*

*Suivi du traitement des dossiers ( back -office)*

*Rappel des points de ventes et clients. Et apporter une satisfaction aux clients*

janv. 2020 /

#### Stagiaire Chargée de recrutement

Constellium , Issoire

*Recueil de stages pour le site de l'entreprise diffusion des offres de stage dans les écoles*

*Réception et tri de CV. Et attribution candidature par secteur*

*(Fiche d'attribution)*

*Entretien de recrutement*

oct. 2012 / avr. 2019

#### Réceptionniste/Assistante Manager

Hôtel Palazzo Sitano Palerme -Italie

*Concevoir et utiliser des outils de contrôle et d'analyse de la qualité des services (Enquête de satisfaction client, organisation, études de marché, etc) pour acquérir de nouveaux clients*

*Réceptionner les appels, envois des mails aux clients, superviser et coordonner l'activité des équipes.*

*Opérations de communication selon la périodicité(Fêtes et événements)*

août 2005 / mars 2011

#### Conseillère client au Guichet unique

Artci Abidjan-Côte d'Ivoire

*Accueil téléphonique et physique*

*Protection des consommateurs.*

*Garantir la satisfaction du client en qualité de premier interlocuteur entre l'entreprise et*

*les clients fournisseurs de la téléphonie*

*Attribution des agréments aux différents partenaires de la téléphonies mobiles et fixe*

*Gestion des litiges entre clients de la téléphonie*

### DIPLOMES ET FORMATIONS

- sept. 2020 / juil. 2021**    **MBA Développement Management et Commerce Marketing** - BAC+4  
ESC-Auvergne Chamalières 63400
- oct. 2019 / avr. 2020**    **Certification assistante Administrative rh**  
Adelfa Clermont Ferrand, 63000
- sept. 2002 / juin 2005**    **BTS en Gestion Commerciale** - BAC+2

## COMPETENCES

---

Pack Office

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

<b>Anglais</b>	Elémentaire
<b>Espagnol</b>	Courant
<b>Italien</b>	Bilingue
<b>Français</b>	