



*** *****

Permis B

* * * * *

La Chapelle-Moulière (86210)

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

Team Lead Customer Care, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

sept. 2019 / nov. 2022 **Team Lead Customer Care**

Vroomly

Création du pôle : Création et gestion des process

Management : individuel et d'équipe (8 pers.)

Formation : création et animation du contenu

Opérationnel : prise en charge et résolution des tickets

Recrutement : sélection des candidats et entretiens

nov. 2018 / sept. 2019 **Indépendante Coach - Consultante**

Coaching professionnel et personnel

Coaching individuel et d'équipe

Gestion du Stress

Communication Non-Violente

déc. 2014 / mars 2018 **Cheffe de Produit Communication**

SFR Service Client Digital

Communication : animation de la Communauté du Forum SFR, création de contenus pour le blog du Forum

Gestion de projets : formation, amélioration des process

Opérationnel : fidélisation ambassadeurs, résolution des demandes

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2018 / juin 2019 **Linkup Coaching; Certification RNCP Niv. 1 Coach-Consultant Spécialisation Gestion du stress et Communication Non-Violente**
Vélizy (78)

sept. 2009 / juin 2014 **Mastère Management du Marketing et de la Communication - BAC+4**
Pole Paris Alternance Paris (75)

/ juin 2008 **Estimation Media : Analyste media; Baccalauréat Littéraire - BAC**
Lycée Ionesco Issy Les Moulineaux (92)

/ **Assistante Cheffe de Projets Etam PAP : Hôtesse de Vente**
Crossknowledge

/ **Assistante Marketing; Bachelor Responsable Marketing et Communication**
- BAC+3
Crossknowledge

COMPETENCES

Adobe, Suite Office, Zendesk

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Français

Bilingue

Chinois Professionnel
Japonais Professionnel

CENTRES D'INTERETS

Sportif, Activités artistiques, théâtre, dessin, danse, lecture, Activités sportives, natation, yoga