



\*\*\*\*\*

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

Cestas (33610)

\*\*\*\*\*

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

---

## PROFESSIONNELLES, Sénior

---

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

janv. 2017 /

#### ASSISTANTE COMMERCIALE GESTION SAV

SUPPORTER

- ? Mise à jour des dossiers clients.
- ? Envoi des missions d'interventions vers les professionnels SAV.
- ? Gestion et suivi d'un portefeuille de professionnels.
- ? Émissions et réceptions d'appels.
- ? Traitements et validations de devis.
- ? Effectuer, valider et suivi des commandes.
- ? Constitution et suivi de dossier commercial vers les constructeurs SAV.
- ? Demande d'avoir auprès des constructeurs SAV.

janv. 2011 / janv. 2017

#### SUPERVISEUR MULTICLIENTS

CITIZEN - CENTRE D'APPELS

- ? Management d'équipe de 15 personnes (Émissions, réceptions d'appels).
- ? Prise de rendez-vous.
- ? Formation des téléconseillers.
- ? Reporting / statistique de production.
- ? Suivi qualitatif et quantitatif des équipes.
  
- ? Mise en relation entreprises / Intérimaires.
- ? Rédaction des offres d'emploi.
- ? Accueil téléphonique.
- ? Suivi de commande.
- ? Constitution de dossier candidature.
- ? Gestion des demandes d'informations par mails des intérimaires.
- ? Gestion administrative (classement courrier, formulaire...).

janv. 2008 / janv. 2011

#### RESPONSABLE DE PLATEAU

EUROCALL CENTER - CENTRE D'APPELS

- ? Animation et encadrement d'une équipe de superviseurs sur le terrain.
- ? Participation au recrutement.
- ? Définition des objectifs individuels et collectifs de performances.
- ? Information sur les résultats du centre, les équipes, la vie de l'entreprise.

janv. 2005 / déc. 2007

#### SUPERVISEUR DE PLATEAU

ATLANTIQUE MARKETING - CENTRE D'APPELS

- ? Collecte des résultats hebdomadaires des commerciaux.
- ? Mise à jour des bases de données.

janv. 2003 / janv. 2005

CASINO MIAMI - SERVMACHINE A SOUS

janv. 1999 / janv. 2003

#### CHEF D'ÉQUIPE

MC DONALD'S

### DIPLOMES ET FORMATIONS

---

/ juin 1996

**BAC PRO Vente** - BAC

/ juin 1994

**CAP / BEP Vente** - CAP

## **COMPETENCES**

---

Excel, Word, PowerPoint, Outlook

## **COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Français**

## **CENTRES D'INTERETS**

---

Vélo