



***** *****

Permis B

** ***** ** *****

Bailly-Romainvilliers (77700)

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

Recherche de stage Responsable Ressources, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2021 /

Chargée de clientèle Hypers & Grands-Comptes

SODIS - MADRIGALL

Réception et traitement des réclamations et litiges (canal mail/ téléphone)

Application des normes en vigueur et des procédures de l'entreprise

Utilisation de l'outil informatique (Pack Office, CRM, SAP)

Hiérarchisation des tâches afin de gérer les priorités et respecter les objectifs de délais
Identification des difficultés et résolution des problèmes grâce à une prise de décision adaptée

Identification des besoins en écoutant attentivement les demandes formulées et les spécificités pour les différents clients

Recueil, traitement et analyse des données afin d'identifier les améliorations possibles.

janv. 2020 / janv. 2021

Chargée de clientèle

Librairie France SODIS MADRIGALL

Centralisation des réclamations (CRM)

Traitement des demandes en respectant les objectifs de délais

Priorisation des urgences

Mise en adéquation des impératifs commerciaux avec les contraintes de production (tarif, délais, remise etc...)

Suivi des commandes / régularisation (SAP)

Adaptation rapide aux différents interlocuteurs et différentes situations

Attention particulière à la planification des tâches (établissement de rétro planning)

Communication des informations pertinentes avec les différents interlocuteurs internes et externes.

juil. 2018 / nov. 2019

Assistante Commerciale

CRÉDIT AGRICOLE COULOMMIERS

Accueil physique / téléphonique (gestion du flux de l'agence)

Gestion des opérations bancaires courantes

Vente et promotion des différents produits bancassurance (livrets, assurance vie, A4 / NH / PJ)

Actualisation et MAJ du KYC

Création et MAJ des fiches clients sur le fichier client

Conseils personnalisés aux clients après recueil et analyse de leurs besoins / situations

janv. 2013 / nov. 2015

DIRECTRICE ADJOINTE MEGASTORE

MAISONS DU MONDE - MONTEVRAIN SPETEMBRE

Implantation et ouverture du magasin

Recrutement de l'équipe de vente

Suivi et mise en place de process interne (merch/vente)

Suivi et analyse du CA / Atteinte des objectifs / Pilotage des ICS

Recueil et analyses des données CA / FAMILLE afin d'identifier les améliorations possibles

Organisation du travail d'équipe (gestion du temps de travail)

Atteinte des objectifs fixés en mobilisant les moyens nécessaires et en s'adaptant aux circonstances

Accompagnement et encadrement de parcours d'arrivée et de formation de l'équipe de vente

janv. 2012 / sept. 2013

DIRECTRICE MAGASIN

KIDS&KICKERS PARIS

Implantation du nouveau Concept store

Gestion des stocks
Animation briefing / reporting
Supervision des phases de recrutement
Traitement des défectueux
Vente / Fidélisation clientèle : mise en place d'un programme de fidélisation (en supervision avec ma N+1)

mars 2010 / janv. 2012 Conseillère de vente

KICKERS OUTLET - LA VALLEE VILLAGE

Application de la politique commerciale (discours à tenir, méthode de vente, modalités accueil

et prise en charge clientèle)

Accueil et accompagnement personnalisé des clients afin d'identifier les besoins

Encaissement des achats

Reporting à ma hiérarchie sur l'activité en magasin

Différentes missions de vente sur multiples enseignes

FNAC / ARIBAS / DISNEY / RALPH LAUREN JUIN 2009 - MARS 2010

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ avr. 2023

Titre Pro - RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES - RNCP NIV 6

IFOCOP

sept. 2012 / juin 2022

FORMATION EXCEL; FORMATION MANAGEMENT

GROUPE FORA

/ juin 2019

Baccalaureat COMMERCE - BAC

UTEC - Emmerainville (77)

/ juin 2017

BEP VENTE - BEP

UTEC - EMMERAINVILLE (77)

COMPETENCES

analyse des données, analyses des données, SAP, EXCEL, Pack Office, informatique

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français

CENTRES D'INTERETS

Sorties entre amis, Randonnées, Equitation -