



**** *

Permis B

* * * * *

Caen (14000)

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

Conseiller par téléphone, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

févr. 2022 / juin 2022

Conseiller énergie

Armatix

Conseil et vente additionnelle liée au service de l'énergie

janv. 2019 / déc. 2020

Commercial

Téléperformance

Conseil et rebond commercial pour les clients professionnels

- Conseiller sur les contrats par téléphone en réception d'appel.

- Prendre en charge les appels suite aux relances recouvrement.

janv. 2014 / déc. 2017

Responsable d'équipe sur les activités commerciales

Groupe Iliad

- management et encadrement d'une équipe de 20 conseillers commerciaux par téléphone.

- préparation et animation d'ateliers de montée en compétence et de réunions d'équipe.

- animation de challenges propres à l'activité.

janv. 2013 / janv. 2014

Chargé de vigie centrale

Groupe Iliad, MCRA 2ans

- suivi et pilotage des flux d'activité (prospection, vente, gestion client, assistance).

- optimisation des capacités de production.

- création de rapports et process liés au métier.

janv. 2012 / janv. 2013

Commercial

Groupe Iliad, Centrapel 4mois

Conseil et rebond commercial pour les abonnés FreeMobile

- Conseiller par téléphone en réception d'appel.

- Prendre en charge les appels suite aux relances recouvrement

janv. 2008 / déc. 2009

Groupe ELS, Éditions Législatives

M anagement et animation d'une équipe de 10/15 collaborateur

- suivi des besoins et des résultats de la cellule de télévente.

- recrutement, intégration et évaluation des commerciaux sédentaires.

- management et encadrement d'une équipe de 15 commerciaux.

- mise en place et animation de challenges.

janv. 2006 / déc. 2007

Coordinateur d'un centre de télévente dans la sécurité des biens

SECURITAS AB

- mise en place d'outils de gestion, de suivi de production et de qualité.

- participation à la création du site et du plateau.nagement et encadrement d'un plateau.

janv. 2006 / déc. 2007

Conseiller commercial

ORANGE France

- Accueillir, conseiller et accompagner sur les contrats par téléphone en réception d'appel.

- Proposer à chaque contact une proposition commerciale,

- Prendre en charge les appels suite aux relances recouvrement.-

janv. 2006 / déc. 2007

Coordinateur d'un centre de télévente dans la sécurité des biens

SFR ADSL Téléperformance

- mise en place d'outils de gestion, de suivi de production et de qualité.

- participation à la création du site et du plateau

janv. 2006 / déc. 2007

Coordinateur d'un centre de télévente dans la sécurité des biens

SFR DIRECT

- mise en place d'outils de gestion, de suivi de production et de qualité.

- participation à la création du site et du plateau.

- recrutement, intégration, formation et évaluation des commerciaux sédentaires.

- management et encadrement d'un plateau

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ **BAC Scientifique spécialité SVT - BAC**

/ **DEUG LLCE spécialité Anglais - BAC+2**

/ **Certification TOSA Excel niveau avancé**

COMPETENCES

Windows, MacOS, Linux, MS Office Pro, Apple iWork, Symposium, CATI, Abondance TurboPascal, VBA, ADSL

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Courant

Allemand Courant

Italien Professionnel

Suédois Professionnel

CENTRES D'INTERETS

Tennis, training, Voyages, Associations caritatives