***** ********
13/07/1998 (25 ans)

* *** ******** *******
Gignac-la-Nerthe (13180)
****
**********@*****.***

SOCIAL MEDIA MANAGER, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2023 /

Agent d'exploitation

Colitel

Préparer des devis professionnels et des offres de service complètes Marignane
Enregistrer et traiter avec précision les commandes de transport
Coordonner efficacement la logistique pour différents modes de transport
Affecter des conducteurs qualifiés et compétents pour assurer des opérations fluides
Garantir le respect strict des procédures administratives et réglementaires associées à l'exportation de marchandises
Compiler minutieusement les dossiers de transport et communiquer rapidement les informations de facturation et de litige aux services concernés
Surveiller en continu et analyser les données de satisfaction client pour orienter les initiatives d'amélioration.

avr. 2022 /

Social media manager

A mené le développement et la mise en œuvre d'une stratégie complète sur les Télétravail
médias sociaux
Géré et exécuté avec succès des campagnes marketing intégrées sur différentes plateformes, notamment Facebook, Instagram et Twitter
Cultivé de solides relations clients, collaboré étroitement avec les parties prenantes clés pour comprendre les objectifs commerciaux et proposer des solutions sur mesure sur les médias sociaux
Analyse des données des médias sociaux et génération d'informations exploitables, favorisant une prise de décision basée sur les données et une optimisation des performances des campagnes

janv. 2022 / janv. 2023

Ramp Supervisor

DHL INTERNATIONAL EXPRESS FRANCE

Dirigé et supervisé une équipe de plus de 10 agents de piste, obtenant Marignane, France
systématiquement un taux de départs et d'arrivées à l'heure de 100 %, ce qui a entraîné une amélioration de la satisfaction client et une augmentation de la fidélisation des clients.
Mis en place des processus simplifiés et des initiatives de formation, réduisant de 20 % le temps de chargement et de déchargement et améliorant l'efficacité globale des opérations de manutention de fret.
Dirigé des initiatives de sécurité, réalisé des inspections régulières, veillé à la conformité aux réglementations en matière de sécurité et promu une culture de sensibilisation à la sécurité, ce qui a entraîné une réduction de 30 % des incidents de sécurité.
Développé et mis en œuvre des stratégies de service client, favorisant des relations positives avec les clients, résolvant rapidement les problèmes et obtenant un taux de satisfaction client de 95 %.

mars 2020 / janv. 2022

Backup Network Group Control, DHL INTERNATIONAL EXPRESS FRANCE

Joué un rôle clé dans le maintien de la disponibilité du réseau en identifiant et Marignane, France
en résolvant rapidement les problèmes systèmes, ce qui a permis d'atteindre un taux de disponibilité réseau de 99 % et de réduire les interruptions de service.
Dirigé une équipe de techniciens dans la coordination des procédures de sauvegarde et de récupération lors des pannes réseau, réduisant ainsi les temps d'arrêt de 30 % et minimisant l'impact sur les opérations.
Mis en place des protocoles de surveillance proactive du réseau, identifiant les

problèmes potentiels à l'avance et prenant des mesures préventives, ce qui a permis de réduire les pannes système de 20 %.
Collaboré étroitement avec des équipes pluridisciplinaires et des fournisseurs externes pour élaborer et mettre en œuvre des plans de mise à niveau du réseau, ce qui a entraîné une amélioration des performances réseau et une augmentation de l'efficacité.

sept. 2019 / févr. 2020 **Hotesse D'accueil**
Mahola SAS, Aeroport De Marseille Provence
constamment un service client exceptionnel et créant une première impression positive.
Géré efficacement un grand volume de passagers arrivant, en dirigeant les demandes et en résolvant rapidement les problèmes, ce qui a entraîné une amélioration de la satisfaction client et une réduction des temps d'attente.

janv. 2018 / juin 2019
Résolu avec succès des problèmes logiciels complexes, réduisant le temps Brasov (Romania)
moyen de résolution de 25 % et garantissant une perturbation minimale pour les utilisateurs finaux.
Dirigé des projets de mise à niveau logicielle, en coordonnant avec les équipes de développement et les parties prenantes pour mettre en œuvre des transitions fluides et fournir des fonctionnalités améliorées.
Élaboré et exécuté des plans de test complets, garantissant que la qualité et la fonctionnalité du logiciel répondaient ou dépassaient les exigences des clients.
Collaboré avec les utilisateurs finaux pour fournir une formation et un support logiciel complets, ce qui a entraîné une adoption accrue par les utilisateurs et des taux de satisfaction améliorés.

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2014 / juin 2017 **Baccalaureat diploma** - BAC
Sacele (Romania)

COMPETENCES

Analyse des données, analyser les données, Access, Excell, Microsoft Word, optimisation des performances

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais
Français
Roumain