



**** *

** ** *

Toulouse (31000)

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

Conseiller Commercial, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

déc. 2018 / févr. 2023

Conseiller Commercial

Veolia Propreté

* Enregistrer les demandes d'enlèvement et planification des tournées en étroite collaboration avec le service logistique (Outils DIVA Exploitation & Contrats, WAVE),

* Gestion des appels entrants et sortants,

* Établir des devis standards (relance, exécution d'un devis standard, commerce sur offre standard, proposition additionnelle),

* Gestion des contrats et du portefeuille clients, majoritairement composé d'une pépinière d'entreprises recensées auprès de l'organisme CÉPAGES (secteur viticole sur le bassin aquitain),

* Établir des devis nécessitant une expertise (Outil CRM : NEO Salesforce),

* Enregistrer et distribuer les réclamations clients (réclamation sur exploitation, sur la planification, services clients - Outil Redmine),

* Collecter et mettre à jour les informations clients dans les outils,

* Gestion des litiges et suivi de la facturation,

* Promouvoir les produits et les solutions adaptées, proposés par VEOLIA concernant le recyclage & la valorisation des déchets,

* Veille concurrentielle et prospection de nouveaux clients potentiels,

* Gestion et promotion DEEL (Espace Client VEOLIA).

Téléperformance, Conseiller Clientèle (soustraitance Veolia Eau}

déc. 2018 /

Veolia Propreté

* Gestion des appels entrants,

* Conseil et gestion de contrat (Outil GN),

* Gestion des urgences (Intervention d'un technicien & collaboration avec les collectivités territoriales),

* Back Office (gestion des réclamations, mise en place des plans de mensualisation, gestion des dégrèvements).

janv. 2016 / mai 2016

Rédacteur Webmarketing

Holding Omniphar'07

* Rédaction de fiches produits & articles web,

* Rédaction de recommandations de communication,

. Veille concurrentielle et identification des axes d'amélioration.

juil. 2014 / juil. 2018

Télé-Enquêteur

I nstitut d'Études BVA

* Traitement des appels sortants,

* Sondages sur des produits de grande consommation,

* Évaluation de la satisfaction client,

* Étude "VISEO" - Élection du Service Client de l'année (enquêtes client mystère auprès d'un panel de sociétés).

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2015 / juin 2016

Chef de Projet en Communication et Publicité

/

Bachelor Communication - BAC+3

École Supérieure de Publicité

COMPETENCES

Redmine, Salesforce

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Espagnol

Français