



***** *****

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

Gestionnaire Prestations Prévoyance, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

oct. 2021 /

Gestionnaire Prestations Prévoyance

Malakoff Humanis

- * Gestion des dossiers décès. de l'ouverture au paiement.
- * Contact téléphonique ou mail avec différents interlocuteurs (famille. notaire. pompe funèbre...)
- * Gestion des urgences. réclamations

juil. 2017 / sept. 2021

Téléconseillère centre de relation client

Malakoff Humanis

- * Réception et traitement des appels entrants Santé et Prévoyance
- * Traitement des demandes clients selon les différents canaux de communication (mails. extranet. téléphone..)
- * Gestion des réclamations et appels difficiles (formation en interne)
- * Actes de gestion lors des appels

- * Mission chargée de qualité écoute et évaluation de mails et appels de conseillers internes ou prestataires dans le but d'améliorer la qualité de service et de remonter les besoins de formation pour les collaborateurs.

oct. 2014 / juin 2017

Assistante commerciale

Crédit Agricole

- * Gestion des flux clients
- * Traitement des demandes clients par les différents canaux * Gestion des réclamations

- * Ventes de produits bancaires. assurance. prévoyance. iard

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2010

BTS Ventes et Productions Touristiques - BAC+2

Lycée d'Hôtellerie et de Tourisme du Val de Loire

/

BAC Sciences et Technologies de la gestion option communication et gestion des ressources humaines - BAC+6 et plus

Lycée Ph. Dessaignes, Blois

/

CONSEILLÈRE RELATION CLIENT

COMPETENCES

extranet

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français

