



\*\*\*\* \*

\*\*\* \*\*\*\*\* \*

Champigny-sur-Marne (94500)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

## Chargée de clientèle, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

août 2022 / déc. 2022

#### Chargée de clientèle

Proman / Enedis. La Rochelle, 17

- \* Contrôle qualité et suivi des dossiers de raccordement définitif et provisoire
- \* Mise à jour des dossiers, recueil et vérification des pièces justificatives, appels sortants et mailing
- \* Traitement des demandes de déposes et prolongations de raccordements provisoires

mai 2022 / juil. 2022

#### Assistante d'exploitation

Maison et Services. Aytré, 17

- \* Accueil téléphonique, mailing, élaboration et envoi de devis
- \* Facturation, assistance au service comptabilité
- \* Administration des plannings, préparation des salaires avec validation des heures travaillées, suivi des demandes de congés, absences et arrêts maladie
- \* Gestion de la flotte de véhicules

nov. 2021 / mai 2022

#### Assistante administrative et commerciale

Schmidt Groupe. Puilboreau, 17

- \* Gestion des livraisons de cuisines auprès des clients
- \* Planification des poses de cuisines et service après-vente
- \* Enregistrement des ventes, rapprochement bancaire, contrôles d'achats, traitement des impayés, dépôt hebdomadaire de chèques à la banque et achats divers
- \* Organisation des permanences vendeurs
- \* Règlement des factures fournisseurs et préparation des salaires
- \* Relances qualité
- \* Élaboration des contrats de travail et soldes de tout compte
- \* Facturation, extraction de TVA mensuelle et assistance comptable

juil. 2021 / oct. 2021

#### Gestionnaire CRC

ELEX. La Rochelle, 17

- \* Qualification et étude des dossiers, planification des rendez-vous d'expertise après sinistre et gestion des planning d'experts

déc. 2018 / juil. 2021

#### Conseillère clientèle bilingue italienne

Chapka Assurances, Groupe AON. Paris, 15ème

- \* Accueil, conseil, accompagnement téléphonique et par mail pour le choix de contrats d'assurance adaptés aux clients expatriés, étudiants à l'étranger, touristes français, italiens, et anglophones
- \* Elaboration des attestations d'assurance, traitement des résiliations et des réclamations
- \* Gestion des demandes d'indemnisation : frais médicaux et d'hospitalisation, annulations de séjour, perte et/ou vol de bagages, vols retardés

mars 2018 / nov. 2018

#### Téléconseillère bilingue italienne

BlueLink, filiale Air France - KLM. Ivry-sur-Seine, 94

- \* Accueil, conseil, accompagnement téléphonique et par mail des clients français et italiens de la Maison Christian Dior
- \* Support aux boutiques en France et en Italie
- \* Administration de la boutique en ligne, suivi des livraisons et des retours
- \* Gestion du service après-vente et traitement des réclamations

**sept. 2017 / mars 2018** **Attachée commerciale**  
Groupama Paris Val de Loire. Paris, 15ème  
\* *Accueil, conseil et souscriptions en agence*  
\* *Mailing, établissement et envoi de devis, vérification des pièces justificatives, souscriptions en ligne*  
\* *Gestion du portefeuille client, prospection et relance téléphonique, prises de rendez-vous, traitement des résiliations et des réclamations.*

**janv. 2015 / sept. 2017** **Conseillère commerciale**  
Harley-Davidson Borie. Villiers-sur-Marne, 94  
\* *Accueil, conseil et orientation en concessionnaire, pour la vente de motos neuves, d'occasion et accessoires*  
\* *Proposition de solutions de financement et d'assurance adaptées*  
\* *Prospection, relance téléphonique et mise à jour régulier du CRM*  
\* *Etiquetage, tenue du magasin et préparation des livraisons de motos*  
\* *Gestion et mise en ligne des fiches descriptives des motos d'occasion*

**août 2011 / déc. 2014** **Assistante commerciale B to B**  
Vente Directe Service. Montreuil, 93  
\* *Assistance au service commercial, dans le cadre de la réalisation d'un BTS Négociation Relation Client, en alternance*  
\* *Négociation des conditions d'achat de pièces détachées et matériels utilitaires destinés à la revente, auprès de professionnels de l'industrie du bois*  
\* *Elaboration et envoi de devis, prospection, relance téléphonique et mailing*  
\* *Gestion et suivi des commandes de courroies de transmission sur le site de vente en ligne*

**août 2010 / août 2010** **Vendeuse Polyvalente**  
Virgin Megastore. Paris, 12ème  
\* *Accueil, conseil et vente en magasin d'articles de musique, littérature et Hi-Tech*  
\* *Mise en rayon, tenue du magasin et opérations de règlement*

## **DIPLOMES ET FORMATIONS**

---

**sept. 2013 / août 2014** Centre de formation ISIFA Paris, 10ème

**sept. 2011 / juin 2013** Centre de formation ISIFA Paris, 10ème

**sept. 2009 / juin 2011** Université Paris IV - Sorbonne Paris

**sept. 2003 / juin 2007** **Baccalauréat : Sciences Économiques et Sociales, ES - BAC**

/ **BTS Négociation Relation Client - BAC+2**

/ **Licence Marketing Négociation - BAC+3**

## **COMPETENCES**

---

MS Office

## **COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Anglais**

**Italien**

**Français**