

Estelle R.
44000 Nantes
réf: 82465



Assistante commerciale export

Franco-brésilienne née en Italie. Je parle français, portugais, italien, espagnol et anglais. J'ai 4 années d'expérience commerciale dont un an et demi au Portugal.

FORMATIONS

2015: Bac +4 à Université De Nantes, Nantes (44), France
LEA Commerce International

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- 02/2020 au 02/2020:** Assistante Adv, Guérande (44)
Gestion du standard téléphonique (filtrage, transfert et prise de messages) Accueil et orientation des visiteurs Gestion du courrier, fax et colis (réception, dispatche et préparation des envois) Encaissement des factures en carte bancaire, paiement en 4 fois sans frais et espèces (comptage caisse) Révision et archivage des dossiers
- 11/2019 au 12/2019:** Chargée De Clientèle Trilingue, Nantes (44)
Assistante téléphonique et mail aux titulaires: Transmission d'informations générales. Envoi de codes d'accès. Réponses aux demandes concernant des règlements et transactions Participation à la formation des nouvelles collègues
- 05/2019 au 11/2019:** Commerciale Europe Du Sud, Nantes (44)
Suivi, développement et fidélisation du portefeuille clients Gestion de la base de données Salons Mailing Traduction
- 11/2018 au 01/2019:** Commerciale Export, Orvault (44)
Développer les ventes de la marque Event Cup, gobelets en plastiques réutilisables 100% français, dans la zone Europe du Sud (Espagne, Italie et Portugal) Gestion de la boîte mail export, de 2 lignes de standard téléphonique: International et France (filtrage et transfert d'appels vers le service approprié) et du chat Définition du besoin et conseil clients professionnels comme particuliers et également administrations Élaboration de devis Création de bases de données de prospection Traduction des sites internet (Imprim' et Com', l'Atelier du Gobelet et Event Cup) et du pro-logiciel interne et d'emails types de l'anglais vers l'espagnol, l'italien, le portugais et l'anglais*
- 01/2018 au 11/2018:** Assistante Commerciale, Evry (91)
Suivi, Développement et Fidélisation du portefeuille clients Prospection Salons Gestion de la base de

données Rédaction d'offres commerciales Mailing et Newsletters Projets Marketing et Communication Recrutement et encadrement de stagiaires

- 11/2017 au 12/2017:** **Assistante Commerciale Export, Paris (75)**
Création de base de données Mailing Rendez-vous clientèle : démonstration
- 04/2017 au 11/2017:** **Commerciale Sédentaire (75), Portugal**
Accueil des clients Gestion des arrivées et départs: vols, transferts ... Présentation orale publique des excursions aux clients FRAM (français) Conseils touristiques Réservations et Annulations Gestion des Paiements: (en carte bancaire) encaissement par TPA, (en liquide) caisse, et Remboursements Rapports quotidiens sur le chiffre d'affaire, le taux de participation, la satisfaction client et les éventuels problèmes Location de voiture électrique
- 05/2016 au 03/2017:** **Chargée De Développement Commercial (75), Portugal**
Promotion commerciale du département Incoming (Voyages Culturel, de Loisir (dont Sportif) et Religieux, au Portugal et en Espagne) pour les Groupes et individuels (FIT) ainsi que du MICE (événementiel), sur 5 continents - 48 pays (principalement sur les marchés français, italien, brésilien et nord américain) et du département Outgoing (Portugal - Corporate, Voyage Culturels et de Loisir à l'étranger) . Prospection téléphonique . Mailing personnalisé . Suivi client (Follow up) . Actualisation, création des contenus et optimisation du CRM interne . Reporting . Suggestion de nouveaux produits . Amélioration du microsite XML - plateforme client Support à la coordination de la stratégie de communication . Suivi de la réalisation (publications, campagnes de mailing, ...) . Aide à l'élaboration du planning . Création et envoi de newsletters . Création d'un message lors de l'annulation d'inscription à la newsletter . Création de fichier d'entreprises à suivre, personne à ajouter, groupes à rejoindre, ... sur les réseaux sociaux . Création de la page Viadeo . Harmonisation de l'image de marque sur les différents supports . Révision et actualisation du site internet . Création d'une nouvelle signature email personnalisée selon le service d'appartenance . Corrections et traductions, dans divers sens, en 5 langues Support, Suivi et Participation à des événements au Portugal (réunions, incentives, team building, workshops, training, conférences, congrès, lancements, galas, banquets, réceptions, expositions, concerts, performances, shootings) et de salons à l'international: . Préparation de supports clients . Création de présentations . Co-rédaction de documents . Prise de rendez-vous Participation active à la réunion hebdomadaire de stratégie commerciale, marketing et communication
- 01/2016 au 04/2016:** **Chargée De Développement Commercial (75), Portugal**
Sourcing / Chasse / Search (Headhunting) Prospection

*Portugal et France Evénements Recrutement Chat
(messagerie instantanée du site web www.eotim.com par
le site Zopim)*

01/2015 au 07/2015:

Assistante Commerciale Export, Le Pouliguen (44)
*Administration des réseaux sociaux de GWP incluant la
Page Facebook, du compte Google+ et la création des
pages Entreprise LinkedIn et Viadeo Création, gestion
administrative et informatique des fichiers clients
Création du logo de l'agence commerciale française
Prospection commerciale de 2 marchés-pays sur les
quels l'entreprise cherche à se développer Relation
clients Traductions techniques et juridique, en français,
portugais, anglais, espagnol et italien, dans différents
sens, du site internet, des réseaux sociaux et, de la
plaquette de présentation de l'entreprise et d'autres
documents destinés aux clients, ainsi que d'un contrat et
d'emails Veilles réglementaire et concurrentielle*

04/2011 au 04/2011:

Conseillère De Vente, La Baule-escoublac (44)
*Création informatique d'étiquettes tarifaires Tri, saisie et
classement de documents Réception de marchandises,
contrôle de conformité de commande et, mise en rayon
Aide à l'inventaire par scanning*

COMPETENCES

Vente, Encaissement, Relation client, Recrutement, Marketing, Communication

LANGUES

Anglais (Oral : commerciale / Ecrit : expérimenté), Espagnol (Oral : courant / Ecrit : expérimenté), Italien (Oral : commerciale / Ecrit : avancé), Portugais (Oral : maternelle / Ecrit : expérimenté)

LOGICIELS

Access, as400, Ciel, Excel, Internet, Office, Outlook, PowerPoint, Sphinx, Visio, Word

CENTRES D'INTERETS

Voyages: 17 pays
Visite de musées et châteaux
Musique et danse