



CHARGÉE DE CLIENTÈLE

Sérieuse, organisée et dynamique, je possède des compétences dans l'outil informatique, la gestion d'appels front office ou back office, la gestion administrative des demandes d'informations et des réclamations de clients particuliers ou professionnels, que ce soit par téléphone ou par mail.

FORMATIONS

Autodidacte: mes 20 années au sein du groupe SFR business team en tant que chargée de gestion clients expérimentée et en tant qu'assistante des ventes, m'ont permises d'acquérir et d'approfondir mes connaissances professionnelles, de développer mon autonomie quant aux tâches qui m'étaient confiées, ainsi que mon relationnel auprès des clients de particuliers ou de professionnels.

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- 07/2020 au 10/2020:** Chargée De Clientèle , Nantes (44)
• *Gestion des appels entrants clients particuliers* • *Gestion d'appels entrants de prospects* • *Gestion de mise en place de RDV avec technicien* • *Gestion de réclamations* • *Vérification des données du client* • *Prise de RDV commerciaux*
- 09/2019 au 05/2020:** Assistante Administrative Cdd, Nantes (44)
• *Gestion des appels clients/fournisseurs* • *Accueil physique de clients* • *Gestion des RDV clients prospects* • *Gestion des courriers réceptions et envois* • *Envoi des factures* • *Traitement des règlements* • *Relances impayées*
- 06/1998 au 03/2019:** Chargée De Clientèle Expérimentée , Saint Herblain (44)
• *Traiter les réclamations clients dans le respect des engagements de temps et de qualité.* • *Assurer la satisfaction du client sur des besoins exprimés ou latents.* • *Assurer la mise à jour de la facturation clients.* • *Exercer un rôle de référent sur le service pour identification et correction du logiciel de gestion.* • *Assurer les remontées d'informations à sa hiérarchie pour améliorer les procédures.* • *Contribuer à l'image de marque de la société et apporter de la valeur ajoutée à chaque contact client ou interlocuteur externe.*

COMPETENCES

SAP

Traitements des demandes écrites

Réponses par téléphone ou par mails

Assistance auprès de service parallèle

Prise d'appel

Pack office

LOGICIELS

Excel, Internet, Office, Outlook, PowerPoint, SAP, Word, Write

CENTRES D'INTERETS

Cinéma

Lecture