Johanne W.
80480 SALEUX
**réf: 85240**



# Assistante Commerciale

Assistante administrative et commerciale, à l'orthographe soignée, de nature organisée et rigoureuse. Très bon esprit d'équipe tout en sachant faire preuve d'autonomie. Attachée à appliquer et à respecter les valeurs de l'entreprise tout en assurant une relation clientèle qualitative.

## FORMATIONS

**1995:** Bac +2 à Lycée Sophie Berthelot, Calais (62), France
*BTS Assistante de Direction*

**1993:** Bac à Lycée Sophie Berthelot, Calais (62), France
*BAC G1 Secrétariat*

## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

**12/2011 au 11/2020:** Gérante De Dépôt-vente Mode, L'étoile (80)
*- Dépôt-vente Mode en ligne et à domicile. - Démarchage, suivi et relation clientèle. - Création, suivi et gestion du site internet. - Contrats de dépôt-vente - Traitement des commandes, retours/avoirs, et des expéditions. - Mise en scène et photos des articles. - Coaching dressing et conseil en image. - Comptabilité de la micro-entreprise.*

**12/2016 au 12/2019:** Responsable D'agence Postale Communale, L Etoile (80)
*- Accueil, écoute et renseignement de la clientèle. - Opérations bancaires : virement, retraits et dépôts d'espèces, - Gestion de la caisse et transmission des pièces comptables au centre. - Gestion et présentation commerciale des stocks. - Vente de produits postaux, bancaires et téléphoniques.*

**12/2004 au 06/2011:** Assistante Commerciale, Cagny (80)
*- Gestion commerciale et administrative d'un portefeuille clients. - Accueil, renseignement et détermination des besoins de la clientèle. - Réception et traitement des réclamations clientèle téléphoniques et écrites. - Encadrement des Agents de service et suivi de leurs tournées. - Veille à la qualité du service clients. - Suivi et création des contrats et de la facturation/devis/commandes. - Suivi de la balance impayés et relances écrites et téléphoniques. - Tenue de l'agenda du Responsable. - Développement commercial et fidélisation de la clientèle.*

**02/2003 au 02/2004:** Assistante Administrative, Outreau (62)
*- Tenue de l'agenda du Responsable et des Techniciens du pôle maintenant et réhabilitation ( filtrage,*

*transmission d'appels et prise de RDV) - Organisation des réunions et déplacements professionnels - Organisation et suivi du planning de l'équipe technique ( collecte et diffusion des informations, formations, absences, congés) - Réception et diffusion du courrier dans le service - Préparation des dossiers d'appel d'offres et des permis de construire - Conception de tableaux SAV, statistiques - Suivi du budget du service et des techniciens*

## COMPETENCES

Accueil Téléphonique et physique
Gestion administrative quotidienne
Saisie de commande et facturation
Relances impayés téléphonique et écrites
Classement et archivage
Vente en directe et par téléphone
Ecoute active
Prospection clients
Gestion d'un portefeuille clients, fidélisation
Réaliser la gestion administrative des contrats, courrier, dossiers clients/fournisseurs
Affranchissement courriers/colis
Expédition commande
Réception commande
Gestion des stocks
Coordonner l'activité d'une équipe
Relation clients

## LOGICIELS

Word, Acrobat, Excel, Internet, Outlook, Office, Photoshop, Publisher, Word

## CENTRES D'INTERETS

Pilates, Yoga, randonnées
Lecture, activités manuelles
Voyages
L'information en général