

Gaëlle A.
36180 PELELVOISIN
réf: 88761



Assistante de direction

Mon double profil de Responsable administrative & Consultante logicielle que j'exerce depuis plus de 15 ans m'ont permis d'enrichir un panel intéressant de compétences aussi bien dans l'administratif/comptable que dans l'informatique

FORMATIONS

1991: Bac +2 à Cfa Paris, France
BTS action commerciale en alternance d'une durée de 2 ans au sein du Groupe Etam

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

03/2007 au 08/2022: Responsable Service Clients, Colombes (92)
Gestion du service clients et de la satisfaction : Suivi de la relation B to B (portefeuille clients, contrats, renouvellements, avenants, suivi des commandes de prestations) Supervision du support clients : gestion des appels et tickets entrants, gestion des solutions et réclamations, conseils et audits fonctionnels Gestion de projets (commandes) : planification, suivi et contrôle des tâches ventes prestations et ventes additionnelles Gestion administrative : facturation, recouvrement, litiges Consultante/formatrice informatique : Analyse des besoins, paramétrage, formations, développement des nouvelles fonctionnalités Responsable Qualité : déploiement et validation de la certification Qualiopi Pilotage activités (reportings) : rapports suivi satisfaction, gestion des demandes entrantes Management : organisation du travail, définition des objectifs, coordination des actions, entretiens annuels... Gestion du personnel : tickets restaurant, rdv médecine du travail...

COMPETENCES

Informatiques : pack office (word, XL, power point, outlook) ; logiciels métiers : Cegid, Sun, Sx Everwin, Réseaux sociaux, Skype, Team, Zoom
Métiers : gestion administrative, comptabilité, consulting, gestion commerciale

LANGUES

Français (Oral : maternelle / Ecrit : expérimenté), Anglais (Oral : courant / Ecrit : intermédiaire)

LOGICIELS

Access, Cegid, Excel, Internet, Lotus, Office, Outlook, PowerPoint, Word

CENTRES D'INTERETS

Trésorière & dirigeante bénévole au Rugby Club Issoudun