***** ******
Nationalité française
Mariée
Permis B

* *** *** *******
Le Minihic-sur-Rance (35870)
****
*****.******@*****.***

Chargée de clientèle, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

août 2020 / oct. 2022 — **Chargée de clientèle**
la Poste de Dinard
** Aider les clients a trouver le produit postal approprie a leurs besoins.*
** Effectuer les opérations financières (virements, mandat cash etc.)*
** Aider les clients à choisir les produits postaux qui leurs permettent de livrer leurs colis*
plus facilement, a temps et sans dommages.

mai 2020 / déc. 2020 — **chargée de relation clients**
SOCOTEC RENNES
** Gestion des mails,*
** Gestion des appels sortant et entrant des clients,*
** Assurer le suivi commercial de nos clients,*
** Suivre la production des collaborateurs affectés avec les retours d'intervention ;*
** Planifier les interventions des techniciens*

sept. 2019 / — **Conseillère clientèle**
webhelp
** Analyser les demandes et les attentes du client et y répondre,*
** Traiter les demandes et les réclamations du client,*
** Orienter le client vers le service adapté le cas échéant,*
** Conseiller les clients ou prospect sur les produits et ou services proposées,*
** Réaliser la vente de produit et ou services dans le respect de réglementation en vigueur,*
** Assurer le suivi des contacts et des dossiers clients via de données,*
** Proposer des produits d'assurances avec les partenaires axa et fortuneo adaptés à chaque client.*

déc. 2017 / déc. 2018 — **Opératrice**
Cordon Electronics à Dinan
** Saisie des données administratives,*
** Extraction des données,*
** Classement des dossiers des opérateurs mobiles,*
** Archivage des dossiers clients des différents opérateurs mobiles.*

janv. 2017 / oct. 2019 — **téléopératrice**
GRATTO 'FOLIES à OUEST France à Rennes
** Gestion des appels entrants,*
** Informer et renseigner les joueurs,*
** Orienter les participants,*
** Traitement du courrier, mails,*
** Rédactions et envoie des courriers.*

mars 2014 / févr. 2017 — **Responsable de boutique prêt**
porter à Rennes
** Mise en rayons,*
** Tenue la comptabilité du magasin,*
** Accueil et conseil des clients et management des vendeuses,*
** Opérations d'encaissement.*

mars 2012 / nov. 2013 — **chargée de clientèle B to**
C à France loisirs Le Havre

** Prospection auprès des particuliers,*
** Gestion des appels,*
** Vente par téléphone,*
** Vente des abonnements et revues,*
** Fidélisation des clients.*

sept. 2011 / févr. 2012 **Conseillère clientèle**
CEACOM Le Havre
** Gestion des appels entrant et sortant,*
** Développement d'un portefeuille de clients,*
** Fidélisation des clients et proposition de nouvelle offre,*
** Renseignement du client sur les caractéristiques des produits et conseils.*

janv. 2009 / mars 2011 **conseillère clientèle sédentaire**
Mutuelle Prévifrance à Toulouse
** Analyse des besoins en assurance du client et information sur les produits,*
** Prospection téléphoniques bto c à l'aide d'un fichier clients mise à disposition,*
** Vente les gammes des produits : santé prévoyance retraite,*
** Suivi du SAV relative aux clients,*
** Développement d'un portefeuille de clients,*
** Fixation des termes du contrat d'assurance avec le client,*
** Mise à jour du contrat d'assurance avec le client et renseigner les documents.*

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2006 / juin 2009 **Licence banque assurance** - BAC+3

sept. 2003 / juin 2006 **BAC en techniques administrative option secrétariat** - BAC

COMPETENCES

Pack Office, ERP, BAC+4

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Elémentaire
Français

CENTRES D'INTERETS

Natation, cinéma, lecture, voyage, mode