



Permis B

Colombes (92700)

*****@*****.***

Chaffeur VL, Chauffeur personnel, Débutant

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2017 / sept. 2018 **Chargé d'accueil niveau 1**

H2A, Bagneux (92)

Réception d'appels seule, vérification systématique des coordonnées complètes de l'appelant, information administrative, fiscale, prises de RDV, reports au niveau 2.

sept. 2007 / mai 2011 **Chargé de clientèle bancaire et commercial**

Caisse d'Epargne Alsace Lorraine - Metz (57) / UGC Ciné cité - Neuilly sur Seine (92)

Respectivement chargé d'accueil bancaire niveau 1 : information compte, aide à la décision, vente de services liés aux comptes chèques-courants, prise de RDV en agence / Puis Direction Commerciale d'UGC : Information tous produits en multicanal, mission de rétention des clients désireux de quitter le programme, fidélisation, mission mi front office mi back office (réception d'appel une première moitié de journée, la seconde : administratif pur - selon planning).

oct. 2004 / mars 2013 **Chargé d'assistance**

Renault Assistance/Europ Assistance/Anubis International Assistance/Fil Assistance, Ile de France

Emission - réception d'appels externes-internes, gestion des communications en multicanal, vérification contrats, ouverture de droits/mise en place service ou refus, suivi et/ou reprise en main des dossiers en cours, contacts clients, familles, prestataires, partenaires, devis, pratiques de trois langues étrangères.

DIPLOMES ET FORMATIONS

avr. 2013 / déc. 2020 **Professeur particulier**

Ile de France

sept. 2016 / juil. 2019 **Baccalauréat général (L) - BAC**

78750 Conflans Sainte Honorine

sept. 2002 / juil. 2005 **BTS Vente et Production Touristique - BAC+2**

CNED Grenoble

COMPETENCES

Ponctualité - Polyvalence - Sens de l'empathie - Pratique de langues étrangères en milieu professionnel - Aisance rédactionnelle, bonne orthographe, qualité rédactionnelle remarquée ainsi que dans le discours au travers de l'information - Bonne Gestion des appels entrants/sortants, de la communication par plusieurs biais, des tâches administratives - Respect des délais impartis - Connaissance variées en Botanique, Logistique, Transports, SAV - Esprit pédagogue.

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais
Espagnol
Italien
Français

Courant
Bilingue
Bilingue