



\*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Permis B

\* \*\* \* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Bonneuil-sur-Marne (94380)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*

---

## Assistante Exploitation, Sénior

---

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

- sept. 2007 / déc. 2022    Assistante Exploitation**  
AAF La Providence (Créteil)  
*-Accueil téléphonique et physique.  
-Réalisation des devis, avenants, propositions de contrats (inf 5000e),  
plannings, registres de présence et divers tableaux.  
-Suivi des contrôles qualités sur tablette.  
-Saisie des comptes rendus de réunion d'agence et clientèles.  
-Gestion et enregistrement des demandes d'interventions clients  
via une Hotline.  
-Saisie des plans de prévention, affichages obligatoires et  
protocoles de sécurité.  
-Prise de rendez-vous par téléphone pour les commerciaux.*
- mars 2004 / juil. 2007    Animatrice d'une cellule de téléprospection**  
GOM (Sucy)  
*-Mettre en place des supports pour améliorer la prospection  
téléphonique.  
-Organiser les plannings des téléprospecteurs.  
-Reporting et statistiques mensuels des rendez-vous.  
-Transmettre les stratégies à mener selon les besoins de  
l'entreprise.  
-Tenir à jour l'agenda des commerciaux.  
-Qualification des fichiers et mise à jour des relances.*
- mars 1994 / juin 2003    Conseillère téléphonique**  
3 Suisses (Bercy)  
*-Piloter la communication avec le client.  
-Saisir les commandes des clients.  
-Remonter les dysfonctionnements des commandes et livraisons.  
-Fidéliser les clients par des conseils adaptés et une écoute  
attentive.  
-Sélectionner et proposer les services de l'entreprise tels que :  
garantie étendue, livraison 24h payante, carte de crédit.*

### DIPLOMES ET FORMATIONS

---

- / juin 1993                    BAC Pro Secrétariat - BAC**
- / juin 1992                    CAP/BEP Secrétariat - CAP**

### COMPETENCES

---

AS400, Excel, Powerpoint, Word

### COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

- Anglais**                            Elémentaire
- Français**
- Arabe**

## **CENTRES D'INTERETS**

---

Littérature, Musique, Voyages, Bricolage, Décoration