



Permis B

* * * *

Hécourt (27120)

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

Assistante de Manager, volontaire et enthousiaste, avec une, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

févr. 2019 / mai 2020

Gestionnaire Commandes et Réclamations Grossistes

GSK - Evreux

- * Réception des appels téléphoniques, traitement des demandes d'information, transfert des communications vers les interlocuteurs concernés, prise des messages.
- * Réponse aux appels des clients en prenant connaissance de leurs demandes et en leur fournissant l'information recherchée.
- * Gestion administrative et suivi des dossiers clients, mise à jour des données sur le logiciel, classement et archivage des documents.
- * Traitement des demandes clients par mail, téléphone et courrier et suivi de leur résolution, gestion des réclamations et des litiges.
- * Information du client des délais de livraison et autres modalités liées à sa commande une fois celle-ci confirmée.
- * Analyse, numérisation et classement de documents.
- * Instauration d'un climat de travail positif et d'une bonne cohésion d'équipe.
- * Traitement des litiges clients.
- * Enregistrement des commandes dans le logiciel SAP.

janv. 2014 / sept. 2018

Gestionnaire Commandes et Réclamations Pharmacies

GSK - Evreux

- * Tâches administratives classiques : gestion du courrier et des mails, tenue du standard téléphonique, suivi des stocks de fournitures.
- * Réponse aux appels des clients en prenant connaissance de leurs demandes et en leur fournissant l'information recherchée.
- * Gestion administrative et suivi des dossiers clients, mise à jour des données sur le logiciel, classement et archivage des documents.
- * Traitement des demandes et commandes clients par mail, téléphone et courrier et suivi de leur résolution; Gestion des réclamations et des litiges.
- * Information du client des délais de livraison et autres modalités liées à sa commande une fois celle-ci confirmée.
- * Traitement de la boîte mail, partage des informations urgentes et importantes avec le personnel concerné.
- * Gestion des délégués Pharmaceutique sur le terrain

févr. 2013 / nov. 2014

Gestionnaire de Commandes Hôpitaux

GSK - Evreux

- * Tâches administratives classiques : gestion du courrier et des mails, tenue du standard téléphonique, suivi des stocks de fournitures.
- * Réponse aux appels des clients en prenant connaissance de leurs demandes et en leur fournissant l'information recherchée.
- * Suivi des commandes clients, des livraisons et des facturations pour assurer un service clientèle efficace.

déc. 2012 / févr. 2013

Préparatrice de commandes

CLEOR - Evreux

- * Préparation des commandes, constitution de colis et de lots.
- * Préparation des commandes clients selon les procédures et prélèvement des produits d'après les bons de commande.
- * Rangement des produits en zone de stockage.
- * Signalement des anomalies de manutention (articles cassés, emballages détériorés, colis manquants...)
- * Scan des codes-barres avec la douchette.
- * Préparation et expéditions des commandes clients : conditionnement, étiquetage, édition des bons de livraison.
- * Tri et rangement des marchandises selon leur zone d'affectation.
- * Atteinte des objectifs demandés sur le nombre de commandes à préparer et le respect des délais.

févr. 2011 / juil. 2011

Assistante Polyvalente

Team Réseaux - Evreux

- * Saisie des feuilles d'heure des salariés ainsi que des commandes Clients
- * Accueil physique du public, gestion des appels et e-mails entrants en français et en anglais.
- * Traitement, rédaction et archivage des documents et correspondances de l'entreprise, tri et affranchissement du courrier, relecture et édition de documents officiels de l'entreprise.

sept. 2010 / févr. 2011

Equipière Polyvalente

Mc Donald - Evreux

- * Préparation et assemblage de plats simples (sandwichs et salades), cuisson des viandes et autres accompagnement proposés au menu (frites, nuggets).
 - * Accueil des clients, réponse aux demandes d'informations sur le menu et les produits.
 - * prise des commandes et facturation
 - * Accueil et prise en charge des clients selon les standards définis par l'entreprise afin de garantir un service de qualité.
 - * Service en salle, débarrassage des plateaux et nettoyage des tables après le départ des clients.
-
- * Remise en ordre et nettoyage de la salle à la fin du service afin d'assurer l'organisation des lieux pour le service suivant.
 - * Mise à la poubelle des déchets alimentaires, évacuation des poubelles dans les conteneurs.
 - * Service de la clientèle à l'espace drive, vérification et remise des commandes aux clients.

août 2010 / août 2011

Hôtesse d'accueil

Crédit Mutuel - Vernon

- * Accueil physique de la clientèle, identification du motif de la venue et orientation vers le bon interlocuteur.
- * Gestion du standard téléphonique, filtrage des appels, relevé et transmission des messages, réponse aux demandes de renseignements, transfert des communications.
- * Réception du courrier et des colis.
- * Réception des visiteurs avec courtoisie dans le respect des exigences de l'entreprise; Accueil des rendez-vous, avec vérification du planning.
- * Réalisation des transactions courantes selon les procédures en vigueur et dans le respect des consignes de sécurité.
- * Remise des chèquiers et cartes bancaires aux clients.

juil. 2009 / août 2009

Data Manager

Licensing Pages - Londres

* Rédaction et mise en page d'un guide d'utilisation de la base de données à destination des utilisateurs, présentation du fichier et transmission des bonnes pratiques.
* Réalisation de sauvegardes régulières afin d'assurer la conservation et la sécurisation des données, enregistrement des fichiers Excel dans le serveur.
* Conception d'une base de données sur Excel, mise au point du tableur pour une exploitation optimale des informations.

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ sept. 2022 Ecole de Psychologie Clinique - Aix-en-Provence

sept. 2008 / juil. 2010 Lycée Polyvalent Georges Dumézil - Vernon

/ **Baccalauréat : STG, Mercatique** - BAC

/ **BTS : Assistant De Manager** - BAC+2

/ **Licence professionnelle : Psychologie** - BAC+3

COMPETENCES

SAP, base de données, mise à jour des données, Excel, tableur

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais
Français

CENTRES D'INTERETS

Voyages, Danse, Lecture, Crochet, Psychologie, Membre du Comité des Fêtes 2011-