



***** *****

Nationalité Française
Permis B

Pontoise (95000)

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

RESPONSABLE D'EXPLOITATION, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

nov. 2022 /

RESPONSABLE D'EXPLOITATION

Rio Managed Services Puisseux-Pontoise

Compétences :

- *Management de proximité. Accompagnement des techniciens. Mise en place de formation.*

Entretien de suivi. Recrutement.

Présentation des résultats aux clients/Partenaire.

Vente BtoB. Animation COPIL.

Animation réunion. Rédaction des CR.

Gestions des plannings et organisations des back up.

avr. 2016 / août 2022

RESPONSABLE D'EQUIPE

free colombes

Compétences :

Management de proximité. Suivi et analyse des données d'activité. Conduite des entretiens.

Remontée RH. Reporting. Animation de réunion. Rédaction de CR de réunions.

Gestion administrative. Gestion des rendez-vous. Gestion des plannings.

Définition et amélioration des procédures. Formation et accompagnement terrain.

Recrutement. Mise en place d'atelier/formation. Montée en compétences.

Maintien des bonnes conditions de travail et du climat social. Mise en place et suivi des EAE/EAP.

Définition des objectifs quantitatifs /qualitatifs. Contrôle de la bonne application des procédures

internes. Plans d'actions et actions correctives. Contrôle de la qualité du discours/argumentaire

des conseillers. Mise en place de challenge et animation.

Analyse de la qualité de service. Transmission des éléments variables pour la paie au service

RH.

juin 2012 / avr. 2016

CONSEILLERE COMMERCIAL ET FIDELISATION

free colombes

Compétences :

- *Prise d'appels entrant/Sortant.*

Identification des besoins en écoutant attentivement les demandes formulées et les spécificités

de l'environnement. Identification des causes liés aux problématiques abonnés.

Prospection. Vente. Suivi client. Historique de contact via fiche client. Fidélisation client. Traitement

des litiges. Prise en charge des dossiers en recouvrement. Accompagnement des

clients.

Communication des informations pertinentes avec les différents interlocuteurs internes et externes.

Atteinte des objectifs fixés en mobilisant les moyens nécessaires et en s'adaptant aux circonstances.

Gestion des situations d'urgence avec calme et sang-froid. Collaboration en équipe en communiquant, en partageant les idées et en mutualisant les efforts.

Organisation du travail en priorisant les tâches dans le but de répondre aux attentes et de respecter les délais.

sept. 2010 / oct. 2011

VENDEUSE PRET A PORTER

Mango Paris

Compétences :

- Accueillir, conseiller, analyser, répondre aux besoins des clients. Garantir la réalisation des objectifs dans le respect de la chartre clientèle Mango. Participer au bon fonctionnement de la boutique. Réception des marchandises. - Etiquetage et mise en rayon des articles. Rangement de la réserve.

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juil. 2010

BTS - Commerce International - BAC+2

Lycée Paul Langevin à Suresnes

COMPETENCES

analyse des données, Excel, PowerPoint, Word, Pack office

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Espagnol

Français

CENTRES D'INTERETS

Musique, Sport, Voyages, Documentaires