



***** *****

* ***** ** *****

Sainte-Geneviève-des-Bois (91700)

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

Responsable centre de relation client, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

sept. 2016 /

Responsable centre de relation client

GARANKA - Fontenay sous bois

- * Appels entrants et sortants
- * Définition claire des problèmes rencontrés et identification des causes.
- * Recrutements et Disciplinaires
- * Saisies des congés et absences pour la préparation paie
- * Gestion des budgets
- * Garante de la satisfaction client , fidélisation et reconquête client
- * Accompagnement des équipes vers les nouvelles stratégies de l'entreprise, conduite du changement
- * Animation des équipes, animation des ventes
- * Séance de calibrage
- * Création de challenge local et national
- * Reporting suivi des performances , suivi des KPI
- * Création de script téléphonique
- * Création de grilles d'écoutes téléphoniques
- * Préparation des entretiens individuels et annuels
- * pilote , externalisation(off shor) des compétences dans différents centre d'appels ex : CASA , TUNIS

janv. 2013 / août 2016

Superviseur de centre d'appels

SUEZ - MONTGERON

- * Appels entrants
- * Supervision des équipiers pour s'assurer qu'ils remplissent l'ensemble de leurs obligations et qu'ils commencent leur journée de travail à l'heure prévue.
- * Accompagnement des équipiers pour leur enseigner les bonnes pratiques et leur communiquer les scripts à utiliser pour respecter le règlement de l'entreprise.
- * Élaboration du planning des employés en prenant en charge les jours et les heures requis par les clients et en prévoyant un nombre plus important d'employés aux heures d'affluence.
- * Définition des objectifs commerciaux à atteindre en fixant le nombre d'appels à passer et le niveau de satisfaction de la clientèle à atteindre chaque jour.
- * Suivi des performances de l'équipe pour en évaluer les différents paramètres et émettre des recommandations aux employés dans le cadre de l'amélioration continue.
- * Renforcement des initiatives de valorisation des produits et coordination de campagnes de marketing efficaces.
- * Entretien avec chaque employé pour établir des objectifs de vente mensuels réalistes.
- * Gestion du calendrier de projets hebdomadaires et anticipation des échéanciers pour les jalons et les dates de fin.
- * Recrutement, embauche et formation de nouveaux employés, y compris suivi et vérification du rendement individuel.

nov. 2011 / avr. 2013

Superviseur de centre d'appels

EDF - MONTMORENCY

- * Appels entrants
- * Supervision des équipiers des équipes en interim.
- * Animation des ventes
- * Entretiens individuels

juin 2006 / janv. 2009

Responsable qualité

RISC GROUP - ORMES

* Appels sortants / prospection

* Audits des rdv pris, analyse du discours et séance de calibrage

* Montée en compétence des agents , création d'un pôle de transition

* Créations argumentaires, rebonds aux objections

* Mise en place des préparations terrains avec les directeurs régionaux et directeurs d'agences

* Relais du responsable plateau

* Chargée de la formation des équipes externalisées

* interface du réseau commercial FRANCE et PROXYTEL TUNIS

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ avr. 2006

Titre professionnel

INFREP - ORLEANS

/ juil. 2005

Baccalauréat professionnel : ACCEUIL ASSISTANCE CONSEIL - BAC

PAUL GAUGUIN - OLIVET

/ juil. 2003

BEP secrétariat : Secrétariat - BEP

JEAN LURCAT - FLEURY LES AUBRAIS

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français

CENTRES D'INTERETS

voyages, cuisine, à maman