



*** **

20/09/1985 (38 ans)
Nationalité Française
Permis B

* **

Le Plessis-Robinson (92350)

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

Chef de projet, Junior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- oct. 2017 / aujourd'hui** **Chef de projet**
SFR SA – Direction Relation Client Commerciale - Pôle BO Incidents (Saint-Denis et Paris)
Animations de réunions pour former l'équipe et les prestataires aux nouvelles offres et projets, suivi, sécurisation et anticipation des impacts avant lesancements d'offres/projets, rédaction des expressions de besoin et procédures sur nos activités (incidents unitaires et génériques, suivi de vente à distance, relation distribution, offre de remboursement...), reporting sur les incidents justifiés et injustifiés, pilotage partenaire et recrutement de notre cellule qualité, création de supports pour challenges sur création de valeur, référente sur l'accès aux outils
- sept. 2015 / oct. 2017** **Chargée d'études**
SFR SA- Département Facturation - Service Sécurisation des offres (Nanterre et Saint-Denis)
Rédaction de cahiers et stratégies de recette, création de scénarios d'usages, réalisation de tests mobile et fixe sur offres et projets, demandes et contrôles de proforma et factures, analyse de données, détection et suivi d'incidents, calcul du chiffre d'affaire, requêtage, formation des nouveaux arrivants
- févr. 2010 / sept. 2015** **Conseillère clientèle experte**
SFR Service Client (Massy)
Traitement et suivi de bout en bout des cas clients complexes (niveau 3) mobile et fixe par des communications entrantes et sortantes, traitement des remontées des conseillers et rédaction des fiches procédures de la base de connaissance, formation des conseillers aux nouvelles offres et outils sur site et déplacements à l'étranger (création de centres d'appels au Portugal et formations des conseillers à la prise d'appels entrants)
- mars 2009 / juin 2009** **Professeur d'Education Musicale**
Pierre de Ronsard et Stéphane Mallarmé (Paris 17ème)
Cours d'éducation musicale (pratique vocale et instrumentale, histoire de la musique, analyse d'oeuvres et commentaire auditif) de la 6ème à la 3ème

DIPLOMES ET FORMATIONS

- janv. 2020 / mai 2024** **Sauveteur secouriste du travail (SST) recyclage**
Angèle Concept
- sept. 2022 / sept. 2022** **Power point : convaincre et donner de l'impact à vos présentations niveau consolidation**
SFR
- nov. 2021 / nov. 2021** **Concevoir une formation**
SFR
- mai 2021 / mai 2021** **Piloter la relation prestataire**
SFR

mai 2021 / mai 2021	Design Thinking SFR
nov. 2019 / nov. 2019	S'engager dans une démarche d'amélioration continue SFR
févr. 2018 / mai 2018	S'approprier le management de projet SFR
juil. 2017 / juil. 2017	Prévention et secours civiques de niveau 1 (PSC1) Croix Rouge délégation de Bagneux
mars 2014 / mars 2014	Excel niveau intermédiaire SFR
févr. 2014 / févr. 2014	Animer une formation SFR
sept. 2013 / sept. 2013	Se familiariser avec les fondamentaux du coaching SFR
avr. 2012 / avr. 2012	Les rudiments de la langue des signes SFR
/ juin 2011	Certificat de Qualification Professionnelle des Télécoms (CQPT) SFR
sept. 2008 / juin 2009	CEM de Formation Musicale (cycle 3 fin d'études) Conservatoire à rayonnement départemental de l'Haÿ-les-Roses
/ juin 2006	Licence de Musique / Musicologie spécialité Didactique - BAC+3 l'Université Paris Sorbonne - Paris IV

COMPETENCES

service client, télécommunications, pédagogie, formation, analyse de données, projet, facturation, offres, musique, outils liés à la gestion client, Pack Office (Word, Excel, Power Point)

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Elémentaire
Espagnol	Elémentaire
Italien	Elémentaire
Français	Courant

CENTRES D'INTERETS

Chorale, Géocaching, Escape game, Musées