



***** **

26/01/1971 (53 ans)
Nationalité Française
Célibataire
Permis Non

** **

Lille (59000)
** ** - *****
*****@*****.***

réceptionniste, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- mars 2022 / juil. 2022** **réceptionniste**
AFPA LOMME
réceptionniste: Accueil de la clientèle, gestion de la relation client maîtrise du logiciel Opera prise en charge du service restauration gestion des réclamations, vérification des chambres, maîtrise de la relation inter service, gestion des départs et de la satisfaction client, facturation et encaissements.
- sept. 2020 / déc. 2020** **Conseiller clientèle**
MEZZO
Vente de vins et spiritueux de prestige pour les établissements Baron Philippe de Rothschilds
- févr. 2020 / août 2020** **Conseiller clientèle**
ETS CONCILIAN (Wasquehal)
Recouvrement de crédit automobile. Traitement des réclamations
- nov. 2019 / janv. 2020** **CONSEILLER CLIENTELE**
GROUPE BERNARD
Pour la société VEEPEE gestions des réclamations suivi des commandes
- juin 2019 / août 2019** **CONSEILLER CLIENTELE**
MONDIAL RELAIS
Gestion des réclamations, suivi des transports des colis
- nov. 2018 / mai 2019** **Téléconseiller**
COMDATA
Prise d'appel entrant pour un fournisseur d'énergie (ENGIE). Création de contrat (souscription et résiliation des contrat clients particuliers, gestion des réclamations, explication de factures etc...)
- janv. 2014 / nov. 2017** **CONSEILLER CLIENTELE**
LC-ARMATIS (Villeneuve d'Ascq)
appel entrant pour EDF traitement des dossiers clients et réclamations
- juin 2012 / févr. 2013** **TELECONSEILLER**
ACTICALL (WASQUEHAL)
Appel sortant : Refidéliser la clientèle canal plus Appel entrant : Service client canal plus canalsat
- mai 2008 / juin 2010** **aide à domicile**
Aide a domicile et aux soins apporté à ma mère atteinte de la maladie d'alzheimer
- nov. 2007 / avr. 2008** **Conseiller clientèle**
ETS Nordcall
Saisie de commandes et gestion des réclamation pour Orange Business Service
- août 2006 / sept. 2007** **Téléconseiller**
ETS Adam et Eve (Tourcoing)

févr. 2005 / déc. 2005

Télévendeur

ETS Des Petits Papiers Jaunes (Roubaix)

Suit a une formation de chargé de clientèle a distance à l'AFPA de Roubaix intégration au sein de l'entreprise pour effectué les activités suivante; Vente de fourniture de bureaux au profit de Medecins Sans Frontières

août 2004 / déc. 2004

Télévendeur

ETS Crédit Mutuel Nord (Lille)

Prise de rendez vous commerciaux, relance clientèle, création de dossier de crédit

févr. 2004 / juin 2004

Télévendeur

ETS DAXON (Wasquehal)

Prise de commandes, gestion des réclamations, vente additionnelles

janv. 2003 / nov. 2003

Téléconseiller

ETS Contactel (Roubaix)

Prise de commande, vente additionnelle, gestion des réclamations, création de dossier de crédit, prise de rendez vous commerciaux

janv. 1994 / déc. 2002

Serveur

ETS Lecocq (Roubaix)

Accueil des clients prise de commande, service en salle

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 1993

DEUG AES - Bac+2 (BTS, DUT ou équivalents) - économie - BAC+2

/ juin 1991

baccalauréat G2; Bac (général, technique ou professionnel) ou équivalent - comptabilité - BAC

Lycée Raymond Queneau Villeneuve d'Ascq

COMPETENCES

Opera

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Elémentaire

Espagnol

Elémentaire

Français