



\*\*\* \*\*

15/06/1996 (27 ans)  
Nationalité Française  
Permis B

\* \*\*

Aulnay-sous-Bois (93600)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

## Conseillère clientèle, Junior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

#### janv. 2021 / aujourd'hui **Chargée de clientèle**

SharkNinja

*Documenter et enregistrer avec précision toutes les interactions avec le service client. Se tenir à jour des nouvelles gammes de produit et de leurs dates de lancement, spécifications et caractéristiques des produits. Opérer des changements rapides et proposer des améliorations dans les processus courants. Répondre aux commentaires clients sur les réseaux sociaux. Assurer le bon échange entre le service après-vente des revendeurs et celui de la marque. Répondre aux attentes des indicateurs clés de performance.*

#### oct. 2018 / janv. 2020 **Conseillère clientèle**

DHL INTERNATIONAL EXPRESS

*Accompagner et conseiller le client en trouvant l'ensemble des mesures et solutions pour le satisfaire. En relation avec les agences DHL du monde entier. Proposer les services DHL et élaborer des offres commerciales adaptées.*

#### sept. 2017 / janv. 2018 **àService civique Caf de Paris Paris 18**

janvier 2018 « Favoriser l'accès au droit par la facilitation numérique ».

*Assurer l'accueil, accompagner les allocataires dans leurs démarches via le site internet et établir les statistiques des visites du centre.*

### DIPLOMES ET FORMATIONS

#### mars 2020 / juin 2020

**Agent d'escale commercial (DCS Altea CM; DGR cat 9 IATA Module de sûreté 11.2.6.2 - 11.2.3.8) - BAC+3**

Classes Affaires, Tremblay-En-France

#### sept. 2014 / juin 2018

**àLicence langues étrangères appliquées; Anglais Espagnol Spécialité Affaires & Commerce - BAC+3**

Université; Sorbonne Nouvelle (Paris III) Paris 05, France

#### sept. 2011 / juil. 2014

**Baccalauréat Littéraire - BAC**

Lycée André Boulloche Livry-Gargan

### COMPETENCES

Altea CM, DGR cat 9, sûreté 11.2.6.2 - 11.2.3.8, Microsoft Office, Lotus Note, Gema, Zendesk, réseaux sociaux.

### COMPETENCES LINGUISTIQUES

**Anglais**

Courant

**Espagnol**

Académique

## CENTRES D'INTERETS

---

Photographie, Voyages, Culture asiatique