



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

* *** ** *****

Voivres-lès-le-Mans (72210)

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

Responsable d'équipe chargés d'assistance, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

avr. 2016 /

Responsable d'équipe chargés d'assistance

ALLIANZ - Le Mans

? REGULATION : pilotage de l'activité, gestion différents flux, suivi indicateurs, ...

? MANAGEMENT : réalisation double-écoute, montée en compétences, EAP, ...

? TECHNICO-COMMERCIAL : suivi relation client avec nos assureurs

? MISSIONS ANNEXES : participation à différents projets Stratégie d'Entreprise

févr. 2015 / sept. 2015

Responsable d'équipe d'Experts en Santé et Prévoyance

MALAKOFF MEDERIC - Angers

? Répartition du travail (différents flux) et pilotage de l'activité

? Contrôle des différents indicateurs de suivi

? Animation de l'équipe par des points quotidiens et/ou challenges

? Réalisation des doubles écoutes et débriefings

? Planification, suivi des congés, RTT et récupérations

? Contrôle des pointages, pauses et absences des collaborateurs

? Entretiens mensuels individuel et formalisation des comptes rendus

? Préparation et animation des réunions hebdomadaires

? Formation, intégration et suivi des nouveaux entrants, ...

déc. 2012 / janv. 2015

Responsable de plateau

ORIEN CALL - Oujda (Maroc)

? Gestion de différentes campagnes : vente, création de trafic, détection de projet, prise de rdv ...

? Gestion des fichiers d'appels (flux, catégorie socioprofessionnelle, secteur, ...)

? Formation, suivi et montée en compétences des superviseurs et/ou téléacteurs

? Animation des équipes et mise en place de challenges

? Gestion de la relation client (définition des besoins et des objectifs, montage de scripts, création de guides de traitement des objections, comité de production, bilan, ...)

déc. 2010 / nov. 2012

Formatrice en Relation Client

AFPA - Le Mans

? Animation de formations (continues, contrat de pro. et d'insertion) pour des Conseillers / Superviseurs Relation Clients à Distance

? Élaboration et mise à jour des supports pédagogiques

? Évaluation des stagiaires et mise en place d'actions correctives si nécessaire

? Organisation des certifications professionnelles

? Suivi des périodes en entreprise

? Techniques de Recherche d'Emploi, ...

juin 2010 /

EuroFlorist - Aalsmeer (Pays-Bas)

? Formation de la nouvelle équipe au travail du service clients et du centre d'appels.

avr. 2002 / juin 2002

2010Responsable service clients

Téléfleurs / EuroFlorist France - Le Mans

? Pilotage et coordination de l'activité de l'équipe, des échanges avec les différents services et de l'activité avec les centrales internationales -

Optimisation de l'outil de gestion de la relation client - Analyse des statistiques, mise en place de plans d'action afin de garantir l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs -

Management des conseillers - Planification - Recrutement, formation et montée en compétences de l'équipe -

Organisation des événements annuels - Suivi des différents budgets.

- nov. 2001 / mars 2002 Responsable d'Equipe Help Desk**
Hays Ceritex
? Management d'équipe de conseillers clientèle - Formation aux nouveaux produits et nouvelles offres - Écoute, débriefing et amélioration des discours clients - Suivi des objectifs qualitatifs et quantitatifs - Formation des nouveaux conseillers.
- nov. 2000 / déc. 2000 Télévendeuse**
Communicator - Le Mans COMMUNICATOR
COMMUNICATOR ? Vente d'abonnements Canal + B to C et vente de magazines en B to B.
- / 2001Conseillère clientèle Help Desk**
Hays Ceritex - Le Mans
? SAV - Assistance technique par téléphone ou/et par mail, pour la T V et Internet par le câble - Vente et modification des abonnements - Suivi des dossiers clients - Traitement des réclamations.

DIPLOMES ET FORMATIONS

- / oct. 2019 Formation Conduite du changement**
Int'Act Conseil - Le Mans
- / sept. 2018 Certificat DIGITT®**
- / juin 2012 Essais régionaux AFPA (animation pédagogique)**
D. R. AFPA - Nantes
- / juil. 2011 Titre Professionnel Superviseur Relation Clients à Distance (Niveau Bac + 2) - BAC+2**
AFPA - Saint Herblain
- sept. 1999 / juin 2000 Bac Pro Commerce - BAC**
ISF - Le Mans
- sept. 1995 / juin 1997 CAP Coiffure - CAP**
L.P. Lemonnier - Le Petit Quevilly (76)

COMPETENCES

Communicator, DIGITT®, Pack Office

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français