



* *** **
Montbéliard (25200)

.*@***.***

Assistanat Commerciale et Administratif - Bilingue / Tourisme / Juridique, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- août 2019 / janv. 2020** **Assistante Managers de projets**
Marseille
** Réception, saisie et gestion des commandes, contrôle factures fournisseurs. Gestion des agendas, organisation des réunions et déplacements en France et à l'étranger, filtrage appels téléphoniques. Contacter garages partenaires et programmer réparation et/ou vérification au moindre dysfonctionnement de véhicule de service détecté ou anticipé. Élaboration, constitution et mise en forme de avenants sur SAP. Recherche d'informations (ordre du jour, pièces jointes, support, suivi de mises à jour). Véritable collaboration avec les managers ainsi que les chefs de projet. Suivi des notes de frais du personnel. Gestion plannings et leurs suivis (congés, tableaux de service..). Appui à la logistique des réunions et audio conférences. Répondre aux diverses sollicitations d'ordre logistique, administrative.*
- juil. 2018 / avr. 2019** **Agente de réservation au Siège**
VA CAN CESBLEUES
** Accueillir, informer la clientèle sur les caractéristiques des produits touristiques (voyages, locations, billetterie, prestations). Réaliser les opérations de vente (réservation, émission de titres de transport, suivi administratif). Participation à l'élaboration des carnets de voyage. Relances clients avant départ afin de s'assurer de la bonne organisation du séjour. Relances en cas d'impayés. Identifier les requêtes clients et transférer de manière rapide et efficace aux différents départements si besoin. Traitement de réclamations et remonter toute anomalie.*
- janv. 2018 / mai 2018** **Assistante commerciale Anglais courant**
CATOVA
*PME Textile B to B. Conception et distribution d'uniformes aux enseignes de l'Hôtellerie & Restauration.
* Saisie des commandes, contrôle et envoi des BAT. Suivi du bon déroulement des productions. Gestion administrative, factures clients/fournisseurs. Traitement commandes en anglais avec les fournisseurs anglophones (mailing, phoning).*
- oct. 2015 / avr. 2016** **Gestionnaire de litiges Niveau 3 - Service Transport**
Paris
** Réception et traitement des remontées dossiers litiges. Contact avec transporteurs et clients pour établir la conformité du litige et limiter les retours. Coordonner et gérer les retours. Programmer remboursements et offres commerciales adaptées selon le litige.*
- nov. 2012 / juil. 2015** **Chargée de recouvrement | Précontentieux**
FRANCE TELECOMORANGE
** Téléphonie fixe & ADSL. Assurer le recouvrement amiable, négociation, mise en place d'un échéancier. Gestion clients virulents et/ou vulnérables. Savoir jauger empathie et respect des procédures. Contact avec le service contentieux, informer l'annulation si échéancier ou dû à jour ou poursuites des procédures cas échéant. Définir des actions de recouvrement adaptées. Remonter au superviseur tout signalement d'abus (escroqueries) et avertir le client des possibles phishing ou démarchages frauduleux particulièrement les personnes âgées.*

Explication de factures et refaire le point sur l'offre afin de la modifier en toute transparence (pas d'objectif commercial) si elle ne convient pas aux besoins et à la situation du client. Transfertrésiliation.

mai 2012 /

Assistante de Gérant - PME

COMFORT CYCLE

* Réparation-vente-location de 2 roues, motorisés et non motorisés, de la bicyclette à la moto. Accueil clients, vente et traitement des locations. Prise en charge et suivi demandes de réparation. Relances clients. Gestion administrative et en collaboration avec gérant qui se charge lui-même des réparations.

déc. 2009 / août 2010

Conseillère de vente et Gestion comptable & commerciale

ELEGANCE BOUTIQUE

* Boutique de chaussures femmes. Accueil/ accompagnement client. Gestion des stocks et arrivages. Encaissement. Clôture caisse et enregistrement. Dépôt hebdomadaire des espèces en banque. Tâches administratives. Mise en vitrine et actions commerciales.

mai 2008 / sept. 2009

Chargée de clientèle B to C/B to B

EDF

* Appels entrants. Prise en charge des demandes de résiliation et mise en service. Réaliser les raccordements, dépannage, relevé des compteurs et toutes interventions techniques. Détection de projets

/

SCP Medard-Berton-Guedj à Marseille 07

Commissaire de Justice au sein du cabinet d'étude SCP Medard-Berton-Guedj à Marseille 07 (année 2018).

- Réalisation de tableaux de services, devis, facturations. Gestion planning, réunions, déplacements. Coordination avec différents services pour une MAJ constante.
- Participation au recrutement (stage à l'étranger en cabinet de recrutement).
- Création/gestion commandes et avenants.
- Communication interne et travail d'équipe pour une efficacité externe optimale.
- Technique de découverte - Organisation de séjours, croisières et circuits.
- Application du merchandising. Fidélisation

/

Clerc

COMPTENANCES

- Prise en charge, Accompagnement, Suivi client. Techniques d'information & communication, Recherche de solutions.
- Rédaction, établissement, suivi et contrôle de documents contractuels. Détection de projets. Traitement réclamations.
- Gestion de litiges, recouvrement, négociations, investigations, Notions juridiques. Missions en tant que Clerc de

/

Agente administrative Département Prestations

CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES

* Contrôle et traitement des droits, diagnostic de situations en garantissant le versement des prestations. Recherche et relances allocataires en NPAI, Mise à jour des situations et des droits. Gestion des mutations dans d'autres départements.

/

Conseillère en séjour

Montbéliard

* Réception/Conseil touristes en Office et Gestion plaisanciers à la Capitainerie - Public local, national, étranger, randonneur, cycliste (Eurovélo 6), Business, camping-cariste, plaisancier. Traduction de textes en anglais pour l'élaboration de brochures et réseaux sociaux afin de promouvoir les points forts de la ville et ses alentours (marché de Noël, événements, nouveautés). Encaissement et renseignements des visiteurs en office, connaître l'Histoire des produits mis en avant et ses artisans

régionaux (verquelure, fabrications Peugeot..). Responsable de l'organisation, promotion et inscription de la 1ère marche gourmande de Montbéliard. Visites des partenaires. Mises à jour des disponibilités des Hôtels et restaurants chaque fin de semaine et fin de mois pour faciliter l'orientation des touristes. Location de vélos/trottinettes. Location d'audioguides pour bénéficier d'une visite autonome de la ville. S'assurer des restitutions de location dans les temps et du bon état. Accompagner le visiteur dans chacune de ses demandes et s'adapter. Manager les stagiaires et planifier leurs tâches.

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2018 **Amadeus GDS; Tourisme d'Affaires et de Loisirs**
Marseille

sept. 2006 / juin 2007 **BTS Assistant Trilingue** - BAC+2
Louis Pergaud, Besançon

/ juin 2004 Le Grand Chênois, Montbéliard EX PERI ENCES

/ **Baccalauréat Littéraire** - BAC

COMPETENCES

Amadeus, SAP, Lotus Notes

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Courant
Espagnol Académique
Allemand Académique
Français

CENTRES D'INTERETS

Danse, Fitness, Musculation, Natation