

Naïma M. - Née le 14/03/1986
95100 Argenteuil
4 ans d'expérience
Réf : 1103141828

Assistante polyvalente

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Ile de France, dans l'Administration et juridique.

Formations

2010-2011 master 2 manager d'affaires et gestion des entreprises - escg paris - en cours + 2009-2010 master 1- manager d'affaires et gestion des entreprises - escg paris - validé + 2008-2009 dessma (diplôme européen d'études supérieures en marketing) - paris - validé + 2007-2008 licence économie et management des entreprises - lille i - validé + 2005-2007 bts commerce international - lycée gaston berger - lille - validé + 2004-2005 baccalauréat des sciences économiques et sociales - lycée raymond queneau - villeneuve d'ascq

Expériences professionnelles

Septembre 2010 à ce jour: Team Leader Du Service Client - IC Télécom, Paris 19 Missions : Pré-sélection, étude de candidatures, qualification téléphoniques et physiques, conduite des entretiens, mise en poste des candidats retenus. Organisation du planning de formations internes des candidats. Participation aux formations commerciales. Missions axées sur le Service Clients : les profils à recruter sont des techniciens support clients. Gestion du planning de l'équipe : horaires, astreintes, congés, absences. Optimisation de la gestion des tickets d'incidents par la mise en place de procédures organisationnelles précises.

Septembre 2009 à Septembre 2010 : Coordinatrice qualité - IC Télécom, Paris 19 Gestion des litiges facturation : centralisation des demandes clients et relances auprès des services interne avisés et assurer un suivi de ces demandes Gestion des litiges commerciaux et techniques Mise en place de procédures internes pour améliorer la satisfaction client face à ces litiges Développement de process internes : installation technique, le service client, le service facturation,... Gestion des demandes de financement au leasers

Août 2008 à Juillet 2009 Chargée de Comptes- Division Opérateurs - SFR, Paris La Défense Gestion d'un portefeuille clients opérateurs Point d'entrée principal pour assurer le suivi de l'avancement des liens prioritaires Chargée du suivi de la prestation fournie au client : sa mise en service à son exploitation quotidienne (respect du contrat, élaboration de statistiques, réunions mensuelles avec le client). Détecter et remonter incohérences afin d'optimiser au mieux l'utilisation des process.

Août 2008 : Chargée de clientèle - Groupe HOLDER, Lille Saisies encaissements chèques à l'aide du système informatique ADONIX Relances clients par recommandés Editions de factures Traitement des factures impayées au service juridique

Janvier à Mars 2007 Assistante en Comptabilité - Thalès Electron Devices, Paris Réalisation de saisies d'encaissements clients avec le système informatique SAP après préparations des factures. Réalisation d'une base de données sur EXCEL des différents connaissements maritimes qui sont à la charge des filiales et joint-ventures du groupe Thalès. Formation

Langues

- Anglais: opérationnel / Espagnol : bon niveau / Arabe : bilingue parlé: scolaire / écrit: notions

Atouts et compétences

Microsoft Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Système Informatique SAP, Internet. (Expert)

Permis

B