

**Durielle K.** - Née en 1989  
**78130 Les Mureaux**  
**1 à 3 ans d'expérience**  
**Réf : 1204111115**

## Commerciale

### Ma recherche

---

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Ile de France, dans le Bâtiment.

### Formations

---

Septembre 2007 à Juin 2008 Université Paris X Nanterre Langues étrangères appliquées (anglais, espagnol)  
Septembre à Juin 2007 Lycée Jules Uhry (Creil 60) Baccalauréat économique et social

### Expériences professionnelles

---

Avril à août 2011 MRM WORLWIDE (Clichy 92) Téléconseillère La Banque Postale • Réception des appels entrants (informations diverses) • Traitement du courrier et des emails • Gestion des réclamations • Fidélisation clientèle

Août 2010 à Mars 2011 FIA-NET (Paris 75) Téléconseillère contrôle expert • Analyse des transactions effectuées sur les sites internet • Détection de la fraude à la carte bancaire et de l'usurpation d'identité • Traitement des pièces justificatives (pièce d'identité, RIB)

Février à Août 2010 ACTICALL (Paris 75) Téléconseillère bancaire • Mise en opposition des cartes bancaires • Mise en opposition des chèques sur fichier Banque de France • Délivrance d'autorisation de débit sur compte • Délivrance d'autorisation de restitution ou de déblocage de carte • Prise en charge des clients hauts de gamme (remboursements, assurances...)

Nov2009 à Fév. 2010 CCA INTERNATIONAL (Montrouge 92) Chargée de clientèle • Prospection de nouveaux clients potentiels (appels sortants) • Renseignements des clients et prospects (appels entrants) • Prise de commandes

Juin à Octobre 2009 MEETIC (Boulogne Billancourt92) Téléconseillère • Modération des photos et des annonces • Traitement des demandes par mail et téléphone • Gestion des litiges (impayés) • Fidélisation de la clientèle  
Octobre 2008 à Mai 2009 PENELOPE (Paris 75) Hôtesse d'accueil en entreprise • Gestion de l'accueil physique et téléphonique • Réservation des salles de réunions et des taxis • Gestion des colis, des plis et du courrier • Diverses tâches administratives

### Langues

---

- Anglais et Espagnol conversationnels parlé: scolaire / écrit: notions

### Atouts et compétences

---

Compétences en lien avec le métier:

- qualités relationnelles
- sens de l'organisation
- sens du service client
- diplomatie
- sens commercial

Bureautique: Pack office (Expert)

## Centres d'intérêts

---

- Chant, Ecriture