

Ouiza K. - Née le 22/01/1980
95500 Gonesse
20 ans d'expérience
Réf : 1302141000

Gestionnaire adv

Ma recherche

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

Formations

2002 : Bac +2
BTS : Communication des Entreprises /

Expériences professionnelles

03/2013 à ce jour :
Gestionnaire ADV chez Signia

- Gestion des litiges et réclamations
- Création de comptes / contrats clients
- Gestion de la relation client (appel entrant et sortant, courrier et mail)
- Enregistrement et suivi des commandes reçues par mail, courrier, fax et téléphone
- Gestion d'un portefeuille clients
- Gestion des commandes de l'équipe commerciale (En relation avec une équipe de 10 commerciaux)
- Formation des nouveaux collaborateurs (procédure et utilisation de l'ERP)
- Création de supports de formations et de supports de procédures internes
- Organisation d'évènements festifs pour le Service Client

09/2012 - 02/2013 :
Assistante Commerciale chez Esso

- Responsable de la relation client (appel entrant et sortant, courrier et mail)
- Mise en place administrative des comptes et marchés associés aux appels d'offres
- Mise à jour des contrats clients (envoi, réception et relance)
- Traitement des litiges, saisie des commandes clients

08/2011 - 02/2012 :
Assistante Commerciale chez Primagaz

- Service Confort et Loisirs
- Responsable de la relation client (appel entrant, sortant, courrier et mail)
- Saisie des commandes clients, réalisation de devis
- Gestion des litiges clients / Sav
- Réception et traitement du courrier
- Organisation logistique des livraisons sur entrepôt, magasin GSA/GSB/GSS, particuliers
- Gestion des stocks / réassorts
- Gestion des commandes / aide à la mise en place d'une offre promotionnelle
- Mise en place des produits sur le site Internet
- Responsable de la relation client physique et téléphonique (appel entrant et sortant de dix lignes, courrier, mail)

- Gestion des rendez-vous (réservations, déplacements, organisation de réunions)
- Création de plaquettes commerciales (Powerpoint, Publipostage)
- Interface commerciale avec différents prestataires pour la réalisation de support marketing
- Archivage et gestion de la documentation commerciale
- Gestion des fournitures de bureau
- Rédaction de courrier

09/2006 - 10/2006 :

Commerciale chez Angle De Vue

- Création et gestion d'un portefeuille clients
- Réalisation de devis
- Création d'actions commerciales et de supports de communication
- Interface commerciale avec différents prestataires pour la réalisation de supports marketing
- Facturation, gestion des litiges clients et fournisseurs
- Prise de RDV (gestion des rendez-vous, réservations, déplacements)
- Tâches administratives diverses (Courrier, prise de RDV)

12/2005 - 06/2006 :

Assistante Commerciale chez Speed Pain

- Création et gestion d'un portefeuille clients
- Réalisation de devis
- Création d'actions commerciales et de supports de communication
- Interface commerciale avec différents prestataires pour la réalisation de supports marketing
- Facturation, gestion des litiges clients et fournisseurs
- Prise de RDV (gestion des rendez-vous, réservations, déplacements)
- Tâches administratives diverses (Courrier, prise de RDV)

Langues

Anglais (Oral : / Ecrit :), Arabe (Oral : / Ecrit :), Italien (Oral : / Ecrit :), Espagnol (Oral : / Ecrit :)

Logiciels

Pack Office, Erp, Baan (erp), Sales Force

Atouts et compétences

- Participation aux salons professionnels
- Suivi des comptes clients
- Relations client
- Gestion de comptes
- Connaissance technique des produits

Permis

;;;;B;;;;

Centres d'intérêts

Loisirs : Lecture, cinéma, voyages (Portugal, Amsterdam, Turquie, République Dominicaine, Maroc, Londres, Luxembourg, Egypte, Etats-Unis, Grèce, Italie, Burkina Faso, Espagne, Algérie).

Sport : Zumba et Kuduofit

Association : Bénévole pour Gonesse Solidarité