

Félicia C. - Né en 1986
75009 Paris
11 ans d'expérience
Réf : 1606201344

Gestionnaire des comptes clients

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, en Ile de France, dans l'Administration et juridique.

Formations

2004-2005 : Obtention de la Licence professionnelle Hôtellerie et Tourisme avec mention (en apprentissage) à l'I.R.E.S.T. (Institut de Recherche et d'Etudes Supérieures du Tourisme)
Université Paris 1 Panthéon Sorbonne, formation en collaboration avec le C.F.A. Stephenson
2002-2004 : Obtention du B.T.S. Ventes et Production Touristiques au lycée Hôtelier et de Tourisme de Blois (41)
Juin 2002 : Obtention du Baccalauréat littéraire, options Espagnol renforcé et Anglais européen

Expériences professionnelles

Nov. 2013 à ce jour

Gestionnaire clientèle Niveau 3 (traitement des demandes complexes) au Service Relations Membres de VENTE-PRIVEE.COM (CDI) Elu meilleur Service clients vente à distance depuis 2008 Pôle décoration - ameublement - bricolage - cosmétique - gastronomie - vins □ Gestionnaire clients : garantir la qualité de service et la satisfaction clientèle en fournissant des réponses personnalisées, interlocuteur privilégié des membres en vue de trouver des solutions gagnant/gagnant en lien avec les différents services (production des ventes, commercial et logistique) pour satisfaire et fidéliser les membres. □ Responsable de ventes sur la partie Relation Membres (40 ventes par mois) : analyser les éventuelles anomalies intervenant à différents stades de la vente, effectuer un plan d'actions et aviser les membres : campagnes de communication destinées aux membres impactés par les anomalies. □ Mettre en place des procédures à destination des prestataires (Niveau 1 et 2) afin de faciliter le traitement des demandes et proposer une gestion qualitative aux membres. □ Gestion des SAV et des livraisons avec les marques partenaires: relations privilégiées avec les marques partenaires notamment pour pérenniser l'accord commercial. □ Remplacement du Team Leader lors de ses absences : gestion du planning des ventes, externalisation des demandes SAV, organisation du travail de l'équipe, arbitrage des demandes litigieuses □ Tutrice de nouveaux arrivants dans l'équipe : faire preuve de pédagogie pour transmettre les procédures inhérentes au poste, être disponible et à l'écoute.

Oct. 2007 à Nov.2013

Conseillère voyages SCANDITOURS/CELTICTOURS/CROISIERES KUONI (CDI).

Avril 2007- Oct. 2007

Conseillère voyages V OYAGES KUONI brochure Circuits (CDI).

Nov. 2005- Mars 2007

Agent de réservation polyvalent MILLE LIEUX - Clichy (CDI). □ Élaboration de devis de voyages personnalisés : contacts avec les prestataires, concrétisation de ventes avec les agences de voyages, conception des carnets de voyages, gestion aérienne □ Vente de produits touristiques packagés et sur mesure : lancement de la réservation, suivi des request, confirmation de la vente

Oct. 2004- Oct. 2005

ORMODENT- Montreuil - Contrat d'apprentissage en alternance en tant qu'assistante événementiel

Langues

- Anglais : lu, écrit, parlé - bon niveau : lu, écrit, parlé / Espagnol très bon niveau parlé: scolaire / écrit: notions

Atouts et compétences

• Gestionnaire clients : garantir la qualité de service et la satisfaction clientèle en fournissant des réponses personnalisées, interlocuteur privilégié des membres en vue de trouver des solutions gagnant/gagnant en lien avec les différents services (production des ventes, commercial et logistique) pour satisfaire et fidéliser les membres.

• Responsable de ventes sur la partie Relation Membres (40 ventes par mois) : analyser les éventuelles anomalies intervenant à différents stades de la vente, effectuer un plan d'actions et aviser les membres : campagnes de communication destinées aux membres impactés par les anomalies.

• Mettre en place des procédures à destination des prestataires (Niveau 1 et 2) afin de faciliter le traitement des demandes et proposer une gestion qualitative aux membres.

• Gestion des SAV et des livraisons avec les marques partenaires: relations privilégiées avec les marques partenaires notamment pour pérenniser l'accord commercial.

• Remplacement du Team Leader lors de ses absences : gestion du planning des ventes, externalisation des demandes SAV, organisation du travail de l'équipe, arbitrage des demandes litigieuses

• Tutrice de nouveaux arrivants dans l'équipe : faire preuve de pédagogie pour transmettre les procédures inhérentes au poste, être disponible et à l'écoute.

Relation clientèle : qualité rédactionnelle, empathie, réactivité, gestion des priorités, créativité, prise d'initiatives et force de proposition.

Vente : 7 ans d'expérience en BtoB : goût du challenge des chiffres, sens relationnel, aisance dans l'argumentaire et dans la négociation commerciale.

Compétences personnelles : passion pour les défis, rigoureuse, persévérante et déterminée, ponctuelle, capacité d'adaptation.

- Maîtrise des logiciels : Word, Excel, Power Point, Amadeus, Taranis, AS400 (Expert)

Centres d'intérêts

- - Passion pour le monde des voyages et les échanges culturels

- Pratique du badminton et de la natation