

Sylvie D. - Née en 1982
93250 Villemomble
14 ans d'expérience
Réf : 1608021242

Assistante de direction

Ma recherche

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

Formations

- * 2001 IFPO - ICS BEGUE, 5 rue de la République 75011 PARIS, Niveau BTS ASSISTANTE DE DIRECTION
- * 1999 LYCEE JACQUES MONOD, 12 rue Victor Cousin, 75005 PARIS, Baccalauréat Sciences Médico Sociales
- * 1997 JEAN BAPTISTE LULLY, 44 rue des Jeuneurs, 75002 PARIS BEP Carrières Sanitaire et Social

Expériences professionnelles

Juin 2012 à ce jour

ARATEL, 7 rue du progrès 93100 MONTREUIL, Centre d'appels SUPERVISEUR - FORMATRICE, 10 télésecrétaires * Connaissance du logiciel ABM * Formation des opératrices * Suivi Qualité (statistiques, tableau de bord, double écoute et débriefing avec l'opératrice) * Animation et participation aux réunions hebdomadaire * Gestion des remarques clients * Gestion des plannings (vacances, absences, retards) * Gestion des appels (gestion d'agenda, prise de messages, transfert d'appels) * Gestion des mails clients / Saisie de courriers

Septembre 2003 - Mai 2012

ITER INTERNATIONAL, 33 avenue Philippe Auguste, 75011 PARIS, Centre d'appels SUPERVISEUR / FORMATRICE, 4 télésecrétaires * Connaissance du logiciel ABM * Formation des opératrices * Responsable de qualité (statistiques, tableau de bord, supervision des messages pris) * Gestion des remarques clients * Gestion des plannings * Gestion des appels (gestion d'agenda, prise de messages, transfert d'appels) * Gestion du courrier (tri, rangement, réexpédition) * Secrétariat classique (courrier, relance clients) * Réservation de salles de réunion

Septembre 2001 - Août 2003

ITER, 33 avenue Philippe Auguste, 75011 PARIS, Centre d'appels TELE - SECRETAIRE en contrat de qualification * Connaissance du logiciel ABM * Gestion des appels (gestion d'agenda, prise de messages, transfert d'appels)

Janvier 2000

Cabinet médical, 58 rue de la Chaussée d'Antin, 75009 Paris, Stage scolaire en tant que Secrétaire médicale * Gestion d'agenda de 4 médecins spécialistes * Gestion des dossiers patients * Secrétariat classique (saisie de compte rendu, courriers)

Atouts et compétences

- * Connaissance du logiciel ABM
- * Formation des opératrices
- * Responsable de qualité (statistiques, tableau de bord, supervision des messages pris)
- * Gestion des remarques clients
- * Gestion des plannings

- * Gestion des appels (gestion d'agenda, prise de messages, transfert d'appels)
- * Gestion du courrier (tri, rangement, réexpédition)
- * Secrétariat classique (courrier, relance clients)
- * Réservation de salles de réunion
- * Secrétariat classique (saisie de compte rendu, courriers) (Expert)