

Monique A. - Née en 1987
83300 Draguignan
11 ans d'expérience
Réf : 1610250907

Secrétaire

Ma recherche

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

Formations

2003 BTS Secrétaire Comptable
Cannes
2001 Stage secrétaire d'accueil (clinique vétérinaire)
2000 BAC Secrétaire comptable
Cannes

Expériences professionnelles

2004- 2014

SARL PRESTIVAR, Société de Prestations de services dans la VPC Roquebrune Responsable Service Clients
 Organiser l'activité du service clients Encadrer une équipe Contrôler le suivi des dossiers clients
Traitement des cas les plus litigieux Recueillir les remarques et les remonter Elaborer et faire évoluer les
procédures qualité de service clientèle et en contrôler l'application Concevoir les indicateurs de performance
de service (taux de réclamation, d'appels, délais), analyser les résultats et mettre en place des ajustements
Renseigner les supports de suivi d'activité Recueillir des retours auprès de la clientèle et les transmettre au
service concerné Proposer des solutions lors de réclamations de la clientèle

2003-2004

THD, Société informatique Secrétaire Accueil physique et téléphonique clientèle Réception et transmission
des appels Prise de messages et de rendez-vous Traitement du courrier Établissement de devis Prise
de commandes Gestion et tenue de stocks Facturations, relance clients

Langues

- Anglais : notions scolaires parlé: scolaire / écrit: notions

Atouts et compétences

- Gestion service clients
- Management d'équipe
- Gestion du temps
- Logiciels maîtrisés: pack office, AS 400, divers logiciels internes.
- Connaissances en: Comptabilité (Expert)

Centres d'intérêts

- Sports, marche, randonnées, lecture