

**Sabrina G.** - Né le 03/03/1988  
**77500 Chelles**  
**6 ans d'expérience**  
**Réf : 1612221032**

## Assistante qualité

### Ma recherche

---

Je recherche tout type de contrat, en Ile de France, dans les Services Commerciaux.

### Formations

---

2010 - 2012 : MASTER Management spécialité Marketing et Production de Services - IAE Gustave Eiffel - Université de Paris Est Marne la Vallée (77)  
2007-2010 : LICENCE Economie-Gestion - Université de Paris Est Marne la Vallée (77)  
2006-2007 : BACCALAUREAT Général Série Economique et Sociale

### Expériences professionnelles

---

#### **Octobre 2013-2016**

Assistante qualité au Service Client et Qualité - Loomis France - Aubervilliers (93) Analyse et correction des bases de données Suivi de la qualité □ Etablir les reportings qualité pour les clients dans le respect du cahier des charges Apport de réponses aux demandes des clients

#### **Septembre 2011 à Septembre 2012**

Chef de projet développement des ventes Service Client et Web (apprentissage) - Orange - Arcueil (94) Gestion de projet Gestion du contenu des pages internet concernant les prestations d'assistance technique home grand public Création de documents interne : outils d'aide à la vente (leaflet, outils interactif) Participation à la mise en place et au suivi d'animations commerciales sur les centres d'appels □ Création du règlement □ Fixation des objectifs □ Création et communication du power point

#### **Novembre 2010 à Septembre 2011**

Assistante chef de projet relation client à la Direction de l'Assistance Technique Home (apprentissage) - Orange - Arcueil (94) Calcul de la satisfaction client Analyse des motifs d'excellence et d'insatisfaction Recommandations effectuées suite aux analyses Gestion de projets

#### **Septembre 2007 puis de Juin à Août 2008**

Conseillère de clientèle à la société La Halle - Chelles 77 Conseil à la clientèle Tenue de caisse Réception, mise en place des produits, rangement du magasin Tenue des cabines d'essayage en période de soldes

### Langues

---

- Anglais : Niveau intermédiaire / Espagnol : Niveau intermédiaire parlé: scolaire / écrit: notions

### Atouts et compétences

---

Analyse et correction des bases de données  
Suivi de la qualité  
Etablir les reportings qualité pour les clients dans le respect du cahier des charges  
Apport de réponses aux demandes des clients  
Gestion de projet  
Gestion du contenu des pages internet concernant les prestations d'assistance technique home grand public  
Création de documents interne : outils d'aide à la vente (leaflet, outils interactif)

Participation à la mise en place et au suivi d'animations commerciales sur les centres d'appels  
Création du règlement  
Fixation des objectifs  
Création et communication du power point  
Calcul de la satisfaction client  
Analyse des motifs d'excellence et d'insatisfaction  
Recommandations effectuées suite aux analyses  
Bonne maîtrise du Pack office : Word, Excel, Power Point, Outlook  
Bonne maîtrise du Lotus Notes  
Maîtrise du NPrinting (Expert)

## Centres d'intérêts

---

- Cinéma  
Randonnée