

**Alexandra B.** - Née  
**95100 Sannois**  
**18 ans d'expérience**  
**Réf : 1705101127**

## Charge de relation clientele

### Ma recherche

---

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

### Formations

---

2016 BTS Management des Unités Commerciales VAE en cours  
2001 BAC PRO Commerce mention bien au centre de formation en alternance de Mont-Saint-Aignan  
1999 BEP/CAP Vente Action Marchande à l'Esig de Rouen.

### Expériences professionnelles

---

#### 2011-2016

Certinergy Tour Montparnasse Etude des différents supports permettant de déceler toutes opérations éligibles délivrant des Certificats d'Economie d'Energie Prospective, conventionne et accompagne le professionnel (PME) sur les opérations d'économie d'énergie Forme, anime et accompagne les commerciaux et responsables des agences partenaires Saint-Gobain

#### 2010-2011

Weill Paris, avenue Livingstone. Prépare les collections : assure le suivi des plannings de production (avancement), prépare les lancements et effectue les ordres de fabrication Avec la direction, participe à la création des modèles de la collection et la grande production Responsable des vêtements de déstockage (scalps)

#### 2007-2010

Lis Photo Saint Germain en Laye puis à Levallois-Perret Organise le suivi client (relance des impayés, retour de clients mécontents) Développe et suis les objectifs Encadre 2 personnes et établis les objectifs de vente (pack, cartes de fidélités..)

#### 2004-2007

Photo Center Paris 4ème Gère les clients professionnels en compte et traite les réclamations Développe et fidélise la clientèle (mise en place d'un système de carte) Optimise le CA de par la mise en place d'un traceur grand format professionnel

#### 2002-2004

Photo Service Paris, avenue Wagram Délègue les tâches et répartie la production Applique la charte qualité service et suivre les formations correspondantes Anime les ventes (proposition d'un crédit à la consommation)

#### 2001-2002

Photo Light à Argenteuil Développe la rentabilité commerciale : élaboration suivi des promotions et animations Instaure la photographie sociale pour dynamiser l'offre produit et service Effectue la gestion administrative du point de vente et réalise les opérations de tenue de caisse

#### 1997-2001

Flash One en Seine Maritime (76) Applique les techniques de vente (accueil, conseille le client) Analyse et recherche des besoins client ainsi que le suivi de la relation clientèle Effectue de la vente additionnelle

## Langues

---

- Anglais & espagnol parlé: scolaire / écrit: notions

## Atouts et compétences

---

- Assurer la relation client : Front, Middle et Back office
  - Gérer les portefeuilles de Professionnels et de Grands Comptes
  - Activer et animer le réseau des Partenaires- Gérer la relation Fournisseurs
  - Assurer l'interface entre les services internes (Qualité, instruction...) et le Client
  - Vérifier au quotidien les écarts d'exploitation et définir les actions correctives
  - Gérer les stocks : achats, prix, inventaires
  - Respecter et appliquer les normes : réglementation, ISO 9001
  - Établir un budget prévisionnel, effectuer le reporting et proposer des axes d'évolution
  - Gérer une situation de crise tout en fidélisant les professionnels (annoncer un plan de sauvegarde)
  - Coordonner l'activité d'une équipe et assurer l'encadrement (3à 5 personnes)
- 
- Pack office, Photoshop, Outlook, Orli, Sap, internet (Expert)

## Permis

---

B