

**Guisela P. - Née**  
**91480 Quincy Sous Sénart**  
**10 ans d'expérience**  
**Réf : 1806131409**

## **Gestionnaire administratif service client / chargée de clientèle**

### **Ma recherche**

---

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

### **Expériences professionnelles**

---

#### **2012 à ce jour**

ANDRINO - BRANDALLEY (Saint Denis) Gestionnaire Administratif Service Client Régularisation des comptes clients, du suivi et de la résolution des litiges concernant le paiement et remboursement des commandes. Transmission d'informations sur le détail des transactions à la clientèle de la société. Gestion des litiges et réclamations Chargée de la gestion des relances amiables de paiement et de recouvrement. Détection et prévention des fraudes. Réalisation d'imports/exports dans les différents databases en vue de mettre à jour les fichiers. Assistanat à l'analyse et suivi des litiges logistiques et des ventes.

#### **2010-2012**

ANDRINO - PRIVATE OUTLET.COM (La Plaine Saint Denis) Chargée de Clientèle Bilingue Espagnol Gestion de compte client Assurer le suivi complet des commandes. Gérer les litiges et réclamations des clients. Traitement de commandes spéciales (clients suspects, réguliers, etc.) Transmettre les reporting liées à taches effectués

#### **2009**

LMDE - PHONE CAMPUS - Centre d'appel (Montrouge). Télé conseillère Réception des appels téléphoniques, conseil et renseignement aux affiliés, traitement de réclamations, commercialisation des produits (mutuelles).

#### **2007-2009**

ESTEL Ste d'Etudes de Marche et d'opinion (Alfortville). Enquêtrice de sondage Prise des rendez-vous, réalisation des enquêtes de satisfaction par téléphone auprès d'une clientèle des professionnels et particuliers.

#### **2007**

EDA EURO DISTRIBUTION ALIMENTAIRE Ste de importation, exportation et commercialisation des matières premières pour la fabrication des compléments alimentaires (Bonneuil sur Marne). Assistante commerciale Gestion des appels téléphoniques, Gestion de compte client, Prospection des clients, prise et suivi des commandes, facturation et réclamation.

#### **2005**

JOLLY HOTEL MACCHIAVELLI. Hôtel quatre étoiles (Milan - Italie). Stagiaire dans le service accueil : Réception et accueil des clients, check in et check out, réceptions des appels, conseil et renseignement aux clients et traitement des demandes et réclamations des clients.

### **Langues**

---

- Espagnol : maternelle - Italien : intermédiaire - Anglais : intermédiaire parlé: scolaire / écrit: notions

### **Atouts et compétences**

---

Gestionnaire Administratif Service Client  
Chargée de Clientèle

Assistante commerciale

Bonne maîtrise des outils bureautiques de base (Word, Excel, PowerPoint, Access,...) et de la navigation sur l'Internet (Expert)

## **Centres d'intérêts**

---

- Volley ball et un goût prononcé pour la découverte de toute activité nouvelle et future.