

Marie-hélène F. - Née
91380 Chilly Mazarin
21 ans d'expérience
Réf : 1807171325

Assistante technique / assistante adv / coordinatrice planificatrice de prestations de service

Ma recherche

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

Formations

NIVEAU MAITRISE DE. DROIT CARRIERE JUDICIAIRES - 1998
LICENCE DE DROIT - 1997
DEUG - 1996
BACCALAUREAT - 1993

Expériences professionnelles

2013 à ce jour

ITS OVERLAP ASSISTANCE ADV ET SERVICEASSISTANTE de Planification POUR LE SERVICE ERWIN GX: coordonnerauprès des différents services transversesentre la chaine de la direction des services et la chaine commerciale ? Création des dossiers de servies et suivi des interventions des consultants techniques et suivi de l'activité des consultants ? Relance et récupération des rapports d'interventions auprès des techniciens. ? Validation des bon d'intervention pour la facturation ? Gestion d'1équipe 90 consultants ? Enregistrement de l'activité des architectes et des consultants hebdomadaires ? Gestion des notes de Frais et absences, congés toute la partie commerciale et technique et les. Administratifs de toute la France ? Enregistrement de factures ISCO f(factures lié au déplacement des consultants) ? Gestion du back office ? Reporting et suivi indicateurs de l'activité mensuel.

2009-2013

OVERLAP COORDINATRICE TECHNIQUE surNAVISION:établir des tableaux bord, reporting lié à l'activité service ? Gestion des sous-traitants et. Gestion des consultants internes ? Gestion des litiges clients ? Enquêtes de satisfactions auprès des clients sur les prestations des consultants réalisées ? Gestions des notes de frais, congés et absences des consultants PARIS et PROVINCE ? Planification des prestations de services. Récupération des rapports d'interventions.

2007-2009

MIBS PLANIFICATRICE ET ASSISTANTE DE PRESTATONS DE SERVICES : planification en France et à l'étranger les interventions services ? et suivi des interventions jusqu'à la clôture du dossier. ? Encadrer une équipe de 200 personnes. (200 techniciens) ? Coordonner la direction des services et la direction commerciale, interface entre les différents services (administratif, commercial administration des vente et service) ? Suivi administratif ? Gérer les déplacements des consultants ? Récupération des rapports d'interventions validation pour la mise en facturation

2005-2007

IB GROUP ASSISTANTE DE MAINTENANCE : création de contrat de maintenance et renouvellement du parc. Informatique en hardware et Software. ? Demander des cotations et négociations tarifaires auprès des fournisseurs ? Remettre les données de SAP SUR NAVISION

2001-2005

Chargée de clientèle ECONOCOM /ALLIANCES SERVICE LES ULIS ? Gestion du portefeuille 50 clients sur

Eudora (Thales, GRAND OPTICAL, SOHEHO AFPA) ? Suivi de litiges clients ? Gérer les appels de centre appel ouvertures des incidents et suivi jusqu'à la clôture et les transmettre aux personnes de niveau 1 , niveau 2 Selon la gravité du problème ? Gestion de demandes par mail, fax et par tel ? Relance clients ? Relances des litiges, résoudre les problèmes causés par le technicien ? Vérifier les délais d'interventions s'ils ont été respectés et vérifier que l'intervention se soit bien passée ? Répondre aux demandes client ? Reporting mensuel et hebdomadaires sur tous les dossiers en cours ? Enquêtes de satisfaction

1999-2001

Responsable du service Hot line SCHLUMBERGER MONTRouGE ? Responsable, manager et encadrer une équipe de 8 hot liners ? Gestion de portefeuille client grand compte du secteur public (MAIRIE, SNCF , RATP, HORODATEURS...) ? Animer une équipe ? Gestion des incidents par mail, tel par fax, ? Gérer les délais d'interventions (2h /4h/ 6h voir 8h selon la gravité du problème ? Repartir les interventions sur toute la France ? Enregistrer les demandes d'interventions et les clôturer ? Bon relationnel client et technique téléphonique et gérer es urgences

1998-1999

Agent et Responsables des gilets rouges (CDD) -SCNF ? Gérer plusieurs personnes gilets rouges(entre 4 à 15 personnes) dans les gares de l'île de France pour les départs en vacances des voyageurs ? Encadrer l'équipe ? Répondre aux demandes des voyageurs, les orienter ? Accomplir des missions de publicité ou de promotions pour les produits pour la SNCF ? Savoir se comporter correctement vis à vis du voyageur ? Avoir un bon relationnel, savoir rester courtois et poli, serviable

1997-1998

Vendeuse (CDD) BOULANGERIE ET MARCHÉ (Ventes) En parallèle de mes études, pour rester active dans une dynamique positive ? Vendeuse dans le milieu d'une boulangerie et dans le milieu des marchés (vêtements) ? Contact des clients ? Renseigner le client ? L'approche de la vente, le coté commercial être au service du client ? Animation

1997

Standardiste assistante (CDD) ? Secrétariat administratif, ? Accueil téléphonique ? Gestion des appels clients, fournisseurs ? Filtrer les appels, orienter vers les bons interlocuteurs, prise de messages ? Reception des appels ? Affranchir le courrier ? Assistante polyvalente ? Classement de dossiers ? Recherches

Atouts et compétences

Management

- □ Encadrer, fédérer, animer et faire monter en compétences une équipe
- □ Coordonner les différents services sur la chaîne commerciale (commercial, logistique, production, informatique...)
- □ Gestion, des incidents
- □ Veiller au respect des délais d'interventions
- □ Qualifier les appels
- □ Suivi des litiges

Gestion administrative

- □ Valider et enregistrer les factures,
- □ Valider et enregistrer dossiers de services.
- □ Enregistrer les rapports d'interventions des consultants
- □ Gestion de contrats de maintenance et renouvellement
- □ Demander des cotations et négociation tarifaire aux fournisseurs sur le matériel informatique le hard et le software
- □ Qualifier les appels et dispatcher des Interventions sur toute la France et sur l'étranger
- □ Gérer les notes de Frais, gérer les absences et les congés
- □ Reporting
- □ Encadrer et animer une équipe

Activité de suivi de la clientèle

- □ Répondre aux demandes d'informations des clients et gestions des incidents sur le parc informatique du client hardware et software
- □ Gérer le système de facturation et superviser
- □ Suivi, relancer et gérer les litiges clients

 Relance clients

 Remplir des enquêtes de satisfaction de la prestation validé par le client

 Coordonner l'activité du service,

 Gestion d'un portefeuille de 50 clients grands comptes public et privé(Thales, Sodexho, SNCF RATP, MAIRIE, Afpa, grand Optical. APHP)

 Relation téléphonique avec les clients ou les techniciens

 Répondre au téléphone, filtrer des appels

Gestion et prévision services

 Établir les tableaux de bord, reporting liés à l'activité service hebdomadaire et mensuelle

 Planification et suivi des prestations de services 200 consultants

 Gestion de la sous traitance

Gestion des absences, congés et notes de frais toute la partie commerciale et technique

Gérer le déplacement des consultants

Coordonner le service technique

Suivi des dossiers de service de l'ouverture jusqu'à leur clôture.

 Interface entre a direction des services et la direction commerciale

 Relance les techniciens pour récupérer les rapports d'interventions

 Enregistrer les factures ISCO

Informatique : SAP, NAVISION, ERWIN GX (ERP - CRM), IVISIONet GDP pour la planification liée à l'activité service, UNIMAIN, EUDORA

Microsoft Pack office 2010 (Word, Excel...)

Lotus Notes, OUTLOOK (Expert)