

**Nadia Z.** - Née  
**94000 Creteil**  
**23 ans d'expérience**  
**Réf : 1807270910**

## Assistante adv

### Ma recherche

---

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

### Formations

---

Deug en Lettres et Civilisations Anglaises  
Baccalauréat Techniques Commerciales

### Expériences professionnelles

---

#### 2015-2018

SHELL Assistante administrative et commerciale □ Gestion et validation des commandes □ Gestion des litiges  
□ Gestion des stocks et des appels clients

#### 2015

MEDELYS Assistante administrative et commerciale □ Gestion et validation des commandes □ Gestion des litiges □ Mise à jours tarifs

#### 2013-2015

PHILIPS ECLAIRAGE Assistante ADV (en relation avec les installateurs) □ Conseils techniques Gestion des plannings techniciens □ Mise à jour contrats clients

#### 2012-2013

SODEXO Assistante commerciale □ Gestion commerciale et administrative des commandes □ Suivi des commandes : logistique, litiges fournisseurs et transporteurs □ Suivi et mise à jour des comptes clients, calcul des marges et règlement de litiges. □ Recherches de références articles et envoi de documentations aux clients.  
□ Gestion des appels clients et envoi de devis

#### 2007-2012

Point P Groupe Saint-Gobain Assistante commerciale/ technique/SAV □ Gestionnaire de comptes de professionnels du bâtiment □ Renseignements et conseils techniques sur produit à mettre en oeuvre aide à la vente □ Gestion comptes, règlement de litiges en interface avec les agences. □ Support technique et renseignement questions expertes par Internet dirigés vers les particuliers et les professionnels du bâtiment □ Outlook, Internet, Word, AS 400 □ Suivi des commandes : logistique, litiges fournisseurs et transporteurs □ Facturation: avoirs.... □ Mise à jour des contrats clients

#### 2006-2007

ALCATEL Assistance sur la téléphonie Alcatel : résolution, conseil et dispatching auprès de grands comptes □ aide en ligne auprès des utilisateurs sur matériel bureautique : □ fax, téléphone fixe et mobile □ démarche commerciale auprès du client pour évaluer besoins et les adapter □ traitement et suivi administratifs des dossiers par e- mail □ gestion des litiges

#### 2005-2006

PREVOIR □ Conseiller clientèle assurance □ Accueil téléphonique clients □ Traitement et suivi administratifs des dossiers clients

## **2003-2004**

MAINTENON HOTLINE ☐ Assistance sur la téléphonie et planification des dépannages sur sites. ☐ Réception d'appels des utilisateurs suite à problèmes techniques sur des fax ☐ 1er niveau technique ☐ routage des appels vers les techniciens terrain

## **2000-2003**

France TELECOM EXPLOITATION ☐ Help Desk : gestion des incidents sur le serveur (GSM), gestion du planning des ingénieurs informatiques pour les points de vente directs. ☐ Réception d'appels et remontée des incidents technique détectés sur le réseau ☐ Routage des incidents selon sa nature et sa priorité vers le bon interlocuteur

## **1998-1999**

France SECOURS ☐ Chargée d'assistance. ☐ Réception d'appels des assurés en langue française ou anglaise ☐ Emission d'appels pour l'organisation et la mise en place des dépannages

## **1995-1997**

PLAISANCE TELE ACHAT ☐ Responsable Phoning : encadrement d'une équipe de 5 téléacteurs. ☐ Encadrement et formation produits auprès des téléacteurs ☐ Interface et résolution des litiges auprès des clients et fournisseurs ☐ Télé actrice VPC. ☐ Réception des appels clients et saisie des commandes

## **Langues**

---

- Anglais : bilingue / Français : courant parlé: scolaire / écrit: notions

## **Atouts et compétences**

---

&#61656;☐Conseiller clientèle

&#61656;☐Accueil téléphonique clients

&#61656;☐Traitement et suivi administratifs des dossiers clients

&#61656;☐Gestion commerciale et administrative des commandes

&#61656;☐Suivi des commandes : logistique, litiges fournisseurs et transporteurs

&#61656;☐Suivi et mise à jour des comptes clients, calcul des marges et règlement de litiges.

&#61656;☐Recherches de références articles et envoi de documentations aux clients.

&#61656;☐Gestion des appels clients et envoi de devis

### **INFORMATIQUES**

Logiciels Word , Excel

ERP : SAP Navision

Messagerie et Intranet☐☐

Netscape Outlook☐☐☐☐

Environnement☐Windows, AS 400 (Expert)

## **Centres d'intérêts**

---

- Natation, randonnée, lecture