

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

☐Conseiller clientèle

☐Accueil téléphonique clients

☐Traitement et suivi administratifs des dossiers clients

☐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

INFORMATIQUES

Logiciels Word , Excel

ERP : SAP Navision

Messagerie et Intranet☐☐

Netscape Outlook☐☐☐☐

Environnement☐Windows, AS 400 (Expert)

Centres d'intérêts

- Natation, randonnée, lecture