

**Hawa D.** - Né le 05/04/1991  
**69003 Lyon**  
**4 ans d'expérience**  
**Réf : 1808071202**

## Chargé de clientèle

### Ma recherche

---

Je recherche tout type de contrat, en Rhone Alpes, dans les Services Commerciaux.

### Formations

---

2011-2013 BTS Assistant de Gestion PME - PMI (Obtenu)  
Institution Supérieur Robin Vienne

2010-2011 1ere Année Licence Science Économique de la Gestion/Idea  
Université Lumière LYON 2

2009-2010 Baccalauréat STG spécialité Marketing (Obtenu)  
Lycée COLBERT Lyon 8

### Expériences professionnelles

---

#### 2014 à ce jour

Assistante Marchés Hospitaliers - Laboratoire Mylan • Gestion des appels d'offres : envoi des documents techniques et échantillons aux hôpitaux • Suivi administratif des marchés (reconductions, dénonciations, duplication) • Traitement des demandes de prix complémentaires aux appels d'offres, saisie et transmission des résultats aux commerciaux • Informations et réponses aux questions des pharmaciens et de l'équipe hospitalière (mail, téléphone, courrier) • Traitement des réclamations (litiges prix, achats pour compte, rupture de stock) • Traitement des commandes sensibles transmises par le service client avant validation • Mise à jour des affiliations aux centrales d'achats et groupements • Création des données clients et mise à jour des bases de données SAP et Eurydice • Gestion du stock des échantillons, destruction des produits périmés • Saisie de commandes en support au service clients • Tâches administratifs diverses

#### 2014

Assistante commerciale - Laboratoire Gifrer Barbezat • Appel d'offres • Prise en charge des appels entrants Hôpitaux et Officines • Saisie des commandes • Facturation • Gestion des réclamations et litiges (erreur de prix, achat pour compte) Chargé de clientèle Back Office - Lyonnaise des Eaux • Ouverture et résiliation des contrats • Gestion des contrats clients • Gestion des demandes diverses (Fuite, compteur)

#### 2013

Gestionnaire clientèle- Axxès Lyon 3eme • Prise en charge des appels entrants/sortants des clients et prospects • Accompagnement dans la constitution du dossier et la souscription pour l'écotaxe • Réalisation de devis, mailing • Prospection téléphonique • Mise à jour de la base de données CRM • Prise en charge des réclamations • Gestion administrative

#### 2012-2013

Télé enquêtrice -Maxiphone Lyon 3 - Job étudiant Stage Assistant de Gestion - EUROLEC Chassieu (12 semaines) • Prospection téléphonique - Elaboration de devis • Facturation, suivi des règlements et des relances clients • Saisir les commandes et gérer les commandes passées • Suivi client (réception des appels, gestions des litiges) • Développement commercial • Mise à jour des dossiers du personnel • Comparer et sélectionner des offres fournisseurs

## **2011-2012**

Télé- enquêtrice - Maxiphone Lyon 3 - Job étudiant

## **2011**

Télé-enquêtrice-- Téléconseillère - Cospirit Lyon • Etude de satisfaction auprès des clients et prospects de Ixina

## **Langues**

---

- Anglais (scolaire) • Espagnol (scolaire) • Italien (scolaire) parlé: scolaire / écrit: notions

## **Atouts et compétences**

---

- Prospection téléphonique - Elaboration de devis
- Facturation, suivi des règlements et des relances clients
- Saisir les commandes et gérer les commandes passées
- Suivi client (réception des appels, gestions des litiges)
- Développement commercial
- Mise à jour des dossiers du personnel
- Comparer et sélectionner des offres fournisseurs
- Appel d'offres
- Prise en charge des appels entrants Hôpitaux et Officines
- Saisie des commandes
- Facturation
- Gestion des réclamations et litiges (erreur de prix, achat pour compte)
- Bureautique : Microsoft Office 2010, Outlook,
- Logiciel : Sage comptabilité et commerciale, PGI : CEGID  
Ciel, CRM, SAP, Eurydice, Siebel  
(Expert)

## **Centres d'intérêts**

---

- Sport (vélo, fitness, jogging) ; Voyages