

Bouhena H. - Née le 05/04/1975
33700 Mérignac
18 ans d'expérience
Réf : 1810030641

Conseillère relation clients / hôtesse de caisse

Ma recherche

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

Formations

2002 BTS Action Commerciale, Institut Bernom à Bordeaux (niveau)
1996 Baccalauréat Action Commerciale, Lycée Fernand Daguin à Mérignac

Expériences professionnelles

2016 à ce jour

Carrefour Market Bordeaux, Hôtesse de caisse : Encaissement et renseignements divers sur les produits, les promotions en cours...

2016

Solvarea Mérignac, Conseillère SAV : Réception des appels du donneur d'ordre, des techniciens et des utilisateurs pour traiter les demandes, Analyse des demandes et réclamations, Prise de RDV pour les techniciens et organisation du planning, Transmission des ordres de travaux aux techniciens, Contrôle ou saisie des comptes-rendus d'intervention des techniciens, Phoning pour confirmer les RDV et évaluer la satisfaction client

2015-2016

LCL Bordeaux, Conseillère relation clients (Service Fidélisation) : Appels entrants / sortants, Traitement des courriers et mails de commande, Fidélisation, SAV, Réclamations, Back-Office auprès de diverses agences notamment les agences Banque Privée (Clients grands comptes).

2011-2015

Bouygues Telecom Mérignac, Conseillère relation clients : Appels entrants / sortants, Traitement des courriers, mails et chats, Prise de commande, Fidélisation par du rebond commercial, SAV, Réclamations, Back-Office

2007-2011

Meetic Boulogne Billancourt, Chargée de formation (J'ai commencé en tant que Conseillère relations clients puis Assistante administration des Ventes) : Aide à la mise en place du service rétention en France puis au Maroc, Proposition et mise en place de formations, Dispense de formations, Evaluation et proposition de la montée en compétences, Chargée du contrôle de la qualité rendue et du respect des procédures, Prise en charge de la production service clients, des nouveaux produits. Gestion des stocks et réassort, Suivi logistique des approvisionnements, Relation avec les différents fournisseurs. Appels Entrants, Traitement des courriers et mails, Modération, Assistance informatique et aide à l'utilisation du site, Réclamations et Fidélisation, Opérations d'encaissement

2006-2007

Maroc Valley Rabat Maroc, Responsable commerciale et administrative : Acquisition de nouveaux clients, Accueil physique et téléphonique des prospects, clients et fournisseurs, Devis et facturation, Recrutement et formation, Encadrement d'une équipe de 5 commerciaux, Evaluation et proposition de la montée en compétences, Tâches diverses de secrétariat.

2005

GMF Bordeaux, Conseillère relation clients : Devis et facturation, Opérations d'encaissement, Traitement des litiges et réclamations, Entretien des relations avec les différents acteurs et les différentes entités de l'entreprise

2002-2005

MacDonald's Blanquefort, Hôtesse principale adjointe (J'ai commencé en tant qu'équipière polyvalente) : Mise en place de la PLV, Gestion des stocks et réassort, Organisation d'événementiels. Prise de commande et Nettoyage des salles de restauration

2000-2002

Pilèje Paris, Chargée d'informations, Visiteuse médicale, Assistante Commerciale en télétravail dans le cadre de la préparation d'un BTS Action Commerciale en alternance. Vente et conseil, Organisation géographique de la prospection terrain et gestion de plannings, Mailing, Phoning et prospection terrain, Devis et facturation, Fidélisation, Création d'un fichier prospects et clients, Tâches diverses de secrétariat

Langues

- Français : langue maternelle / Arabe : bilingue / Espagnol : bon niveau / Anglais : scolaire parlé: scolaire / écrit: notions

Atouts et compétences

Gestion et assistance administrative - Tâches diverses de secrétariat - Devis et facturation - Opérations diverses d'encaissement - Back-Office - Encadrement d'une équipe (Expert)

Centres d'intérêts

- Voyages humanitaires et touristiques : Grande-Bretagne, Polynésie française, Thaïlande, Indonésie, Maghreb, Espagne, Italie, Turquie
Danse : flamenco, modern-jazz
Mosaïque et couture
Bénévolat divers