

**Hassina C. - Née**  
**95210 Saint Gratien**  
**5 ans d'expérience**  
**Réf : 1810300839**

## **Agent d'accueil / standardiste**

### **Ma recherche**

---

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Ile de France, dans l'Administration et juridique.

### **Formations**

---

2015 TOEIC score de 945 points - BERLITZ, Paris.

2014 Certification Superviseur Relation Client à Distance- obtenue - AFPA, Créteil.

2008 Licence- obtenue - Langues Etrangères Appliquées option Traduction Anglais/Espagnol - Université Paris VIII

### **Expériences professionnelles**

---

#### **2018**

Gestionnaire de Finance - AGEPS/APHP (CDD 6 mois en cours) • Recherche des références patients avant enregistrement • Saisie des bordereaux d'ordonnances patients sur la base de données • Archivage des ordonnances • Courrier de relance des factures impayées

#### **2017-2018**

Agent d'accueil/standardiste- AGEPS/APHP (12 mois) • Tenue du standard • Classement et distribution des documents fournisseurs • Réception et redistribution des colis et plis aux services appropriés • Redistribution des fax aux services concernés • Affranchissement du courrier • Report des plannings hebdomadaires des différentes gardes selon programmation • Rédaction des procédures standard/appel et réception • Enregistrement des demandes de courses • Gestion des véhicules de prêt Chargée de programme Immobilier Grand Ouest - WEBHELP - VINCI (3 mois) • Présentation des résidences et logements en vente • Organisation des rendez-vous clients selon agenda des experts immobiliers • Envoi de rapports quotidien aux directeurs des ventes

#### **2015-2016**

Chargée de clientèle - B2S PARIS - NISSAN (15 mois) • Traitement, investigation et prise de décisions selon budget sur les dossiers de réclamation • Réception d'appels réclamations et renseignements produits/services et garantie • Emission d'appels pour des campagnes d'essai de véhicules • Saisie et suivi de demande d'essai de véhicules • Traduction de script d'appels de l'Anglais vers le Français

#### **2014**

Stage Superviseur Français/Anglais - CALLSON (1 mois) • Calcul des besoins prévision fin de campagne • Doubles écoutes des télé-enquêteurs et des débriefings • Vérification des verbatim et du respect du process entreprise sur les enquêtes effectuées • Briefing d'intégration enquêteur en cours de campagne Formation Superviseur Service Clients à Distance (4 mois) • Calcul des besoins RH • Organisation et gestion d'une campagne • Création de scripts et outils d'évaluation • Management d'équipes • Analyse des KPI

#### **2013-2014**

Téléconseillère Clients Multicanal - GROUPE PARTOUCHE / CASHTV (14 mois) • Réception et émission d'appels • Assistance Clients/réclamation • Rapport d'activités et archivage des historiques clients quotidiens

## 2013

Hotliner Bilingue Banque - DELANE SI - SOCIETE GENERAL (4 mois) • Réception et émission d'appels • Support client Grands Comptes • Rédaction de rapport d'activités/suivi de dossier • Réorientation des demandes vers les services techniques internes

## 2012

Téléopératrice Bilingue saisonnière - TAXI G7 (2 mois) • Réception d'appels • Enregistrement des rendez-vous • validation et lancement de courses • Saisie des paiements Télé-enquêtrice bilingue CALLSON (10mois) • Emission d'appels internationaux en direction des Directeurs Administratifs et Financiers

## Langues

---

- Anglais : Courant / Espagnol : bon parlé: scolaire / écrit: notions

## Atouts et compétences

---

Communication Multicanal : téléphone, email, chat, courrier

Accueil/gestion clients : B to C et B to B

Rédaction rapports d'activités journaliers

Gestion de campagne d'appels

Calcul des besoins RH et recrutement

Planning des téléconseillers

Organisation des équipes

Management de téléconseillers

Analyse tableaux de bord

Informatique :

Pack Office

Logiciels divers : Hermès Pro / Askia/ Citrix / Siebel / Dolibarr / Girafe (Expert)

## Permis

---

B