

**Ines S. - Née**  
**94230 Cachan**  
**5 à 10 ans d'expérience**  
**Réf : 2006130850**

## **Responsable de la communication/chargee relation clients**

### **Ma recherche**

---

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Ile de France, dans les Services Commerciaux.

### **Formations**

---

**2019** : certificat à CNAM

Certificat MOA / Urbanisation et Architecture des Systèmes d'Information

**2017** : Bac +5 à Paris 1 Panthéon - Sorbonne

Master II en Communication institutionnelle et politique

**2016** : Bac +5 à HEIP

Master I en Relations Internationales Politique Approfondies

**2009** : Bac +5 à INP-HB

Ingénieur (ESCAE) Communication institutionnelle et Gestion des ressources humaines

### **Expériences professionnelles**

---

**09/2018 - 04/2019** :

**CHARGEE RELATION CLIENTS** chez E. Leclerc/groupe Sitel Acticall

Chargé de la clientèle à distance B to B, B to C

Technique de contact et prise en charge du client

Gestion de la communication de crise (front, middle et back office)

Prospection et vente de produits et services

Gestion de l'activité en fonction des flux ; Gestion du compte client

Veille concurrentielle des produits (marché, prix, nouvelle tendance)

**01/2018 - 2018** :

**CONSULTANT FREE LANCE EN COMMUNICATION** chez Izis Cachan

Relation publique et lobbying, Montage et réalisations d'événementielles, Communication de marque, chargée d'étude

**04/2017 - 11/2017** :

**ASSISTANTE EN ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT** chez Psa Peugeot Citroën sur Vélizy-villacoublay

Gestion de projet

Elaboration du cahier de charges,

Gestion de l'assurance qualité pour le développement et le logiciel, Ajustement de la planification en fonction du besoin,

Travail en équipe interdisciplinaire pour atteindre les objectifs du projet, Collaboration avec les développeurs pour planifier les échéances du projet, Relation client B to C ; Elaborer le rapport de chaque étape

Pilotage des actions de communication

Evolution des retombées des actions de communication

Rédaction de la stratégie de communication ; Conception et rédaction des communiqués ; Réalisation des

supports de communication (Newsletter, affiches, capsule)

Formation

Rédaction des contenus de formation ; Animation, formation et Régulation des groupes ; Gestion administrative et logistiques de la formation ; Gestion des échanges ; Evaluation en amont, en cours et en aval.

**12/2015 - 01/2017 :**

**ASSISTANTE RELATION PUBLIC** chez La Poste sur Chaville

relation client B to B

Gestion des plannings ; Création et mise à jour des dossiers clients ; Adaptation de la stratégie de communications externes selon la population cibles ; Recueil et prises en charge des besoins clients

**03/2013 - 01/2015 :**

**RESPONSABLE DE LA COMMUNICATION** chez Institut National De La Statistique sur Abidjan, Cote D'ivoire

Encadrement et Management d'équipe

Maintenir et développer les compétences de ses collaborateurs ; Encadrer et animer une équipe.

Communication

Conception et réalisation de la stratégie de communication ; Gestion de la communication interne et externe ; Suivi de la réalisation des supports de communication. Organisation d'événements, d'interviews, de conférences et de déjeuners de presses ; Gestion de la communication en période de crise ; Organisation des plaidoyers

**01/2012 - 02/2013 :**

**CHARGÉE D'ÉTUDE COMMUNICATION** chez Ministère Du Plan Et Du Développement sur Abidjan, Cote D'ivoire

Conception et développement de la stratégie de communication ; Gestion de planning, Suivi des résultats des différentes actions de campagnes ; Proposition et organisation des actions événementielles (interviews, conférences et déjeuners de presse) ; Etablir l'agenda du Ministre

**12/2009 - 06/2010 :**

**ASSISTANTE RESSOURCES HUMAINES** chez Fonds De Prévoyance Militaire sur Abidjan, Cote D'ivoire

Données statistiques et les tableaux de bord

Etablir les IRP ou la paye pour les dépassements horaires, l'absentéisme, les reliquats RCR, RTT et congés, etc.

Déclarations à l'embauche (DPAE), registre du personnel et des stagiaires, effectifs handicapés, etc.

Assister la responsable des ressources humaines sur la mise en oeuvre du plan de formation inscriptions, Suivi du déroulement

**07/2006 - 09/2006 :**

**CHARGE CLIENTELE** chez Ascoma sur Abidjan

Gestion administrative

Ouverture de compte, rédaction de contrats montage de dossiers, simulation de remboursement de crédit, suivi des dossiers.

Prospecter en permanence une nouvelle clientèle;

Gestion de compte privé et commerciaux.

Proposer des services adaptés à chaque client

## Langues

---

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté), Anglais (Oral : courant / Ecrit : avancé)

## Atouts et compétences

---

- Gestion des Projets
- Elaboration de la politique de communication

- Organisation d'évènements
- Accompagnement du changement
- Promotion et évolution de l'image de la société
- Gestion de la communication de crise
- Veille institutionnelle
- Gestion de Planning

## Permis

---

Permis B

## Centres d'intérêts

---

Membre du club effcience  
Membre du cercle des communicants Francophones  
Membre Fondateur du Lions clubs  
Sport - lectures - voyages - cinéma