

**Grâce M.** - Né en 1989  
**77500 Chelles**  
**2 ans d'expérience**  
**Réf : 2006180938**

## Assistante adv

### Ma recherche

---

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

### Formations

---

**2012** : Bac +3 à Ecole Supérieure de Commerce International (ESCI) sur Marne La Vallée  
Licence 3 (Option Commerce International)

**2007** : Bac à Lycée Bambino (Système Français) sur Brazzaville  
Baccalauréat Général, Option Littéraire

### Expériences professionnelles

---

**06/2017 - 07/2018** :

Secrétaire d'exploitation chez Ista sur Olivet (45)

- Accueil et identification de l'interlocuteur (appel, email, courrier ...)
- Reformulation de la problématique du client
- Apport d'une solution aux demandes ou redirection des dossiers vers l'interlocuteur interne Concerné
- Suivi du dossier de sa création à sa clôture
- Elaboration de devis
- Gestion du planning d'intervention des techniciens

**10/2016 - 12/2016** :

Conseillère clientèle chez Téléperformance sur Fleury Les Aubrais (45)

- Gestion des appels entrants et sortants des clients en possession du Samsung Note 7
- Information sur les procédures à suivre pour les retours des téléphones
- Gestion et suivi des différents dossiers clients

**04/2012 - 09/2012** :

Assistante ADV (Fruit rouge, Burton, Jennyfer, Pierre Clarence) chez Www.fruitrouge.com, (vente En Ligne : Mode Féminine) sur Paris

- Traitement informatique des retours clients : demande de validation des retours et traitement informatique des articles retournés sur le backoffice du site.
- Gestion des retours fournisseurs : suivi du calendrier des renvois, création des fichiers et vérification de la cohérence des quantités.
- Gestion des litiges : remboursements et codes de réduction.
- Renvoi des collections : s'assurer que les collections sont renvoyées dans les délais impartis.
- Service logistique : mise à jour du planning pour la plateforme logistique, suivi des enlèvements et des réceptions, relance auprès des fournisseurs pour la récupération des manquants. Gestions des flux informatiques.

### Langues

---

## Atouts et compétences

---

- Accueil et identification de l'interlocuteur (appel, email, courrier ...)
- Reformulation de la problématique du client
- Apport d'une solution aux demandes ou redirection des dossiers vers l'interlocuteur interne Concerné
- Suivi du dossier de sa création à sa clôture
- Elaboration de devis
- Gestion du planning d'intervention des techniciens
- Traitement informatique des retours clients : demande de validation des retours et traitement informatique des articles retournés sur le backoffice du site.
- Gestion des retours fournisseurs : suivi du calendrier des renvois, création des fichiers et vérification de la cohérence des quantités.
- Gestion des litiges : remboursements et codes de réduction.
- Renvoi des collections : s'assurer que les collections sont renvoyées dans les délais impartis.
- Service logistique : mise à jour du planning pour la plateforme logistique, suivi des enlèvements et des réceptions, relance auprès des fournisseurs pour la récupération des manquants. Gestions des flux informatiques