

**Nadine R.** - Née en 1995  
**93290 Tremblay-en-france**  
**5 ans d'expérience**  
**Réf : 2010270930**

## **Assistante administrative/chargée de clientèle**

### **Ma recherche**

---

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

### **Formations**

---

**2017** : Formation

Formation Chargée Clientèle/ Technique Commercial/ Management

**2015** : Bac +2 à Université Paris VIII sur Saint-denis

Etudiante en Licence Psychologie

**2013** : Bac Pro à Lycée Léonard De Vinci

Obtention du Baccalauréat Professionnel Commerce

### **Expériences professionnelles**

---

**09/2019 - 12/2019** :

Assistante administrative et relation client chez Majikan-grdf sur Roissy En France

- Prise en charge des demandes administratives et techniques par téléphone ou par mail
- Émission et réception d'appels pour prise de rendez-vous
- Planification des tournées des techniciens
- S'assurer quotidiennement que les taux de planification soient optimisés J+7
- Sécuriser la logistique RDV (codes accès, matériels)
- Gestion des techniciens pendant leurs interventions (gestion des litiges, des urgences)
- S'assurer de la bonne répartition de la charge de travail entre chaque technicien
- Création de lot pour les techniciens sur tablette (tâches ordonnanceur)
- Participer aux réunions de communication auprès de son équipe

**09/2018 - 12/2018** :

Téléconseillère en Mutuelle chez Mutuelle Lmg- Umanis sur Villepinte

- Accueillir et renseigner les adhérents de la Mutuelle par téléphone N°1
- Conseiller les adhérents sur tous les aspects de la vie de leur contrat
- Gérer l'envoi des documents relatifs à leurs demandes
- Transmettre les demandes à un niveau supérieur (2 ou 3), si elles n'entrent pas dans le périmètre
- Gérer les appels difficiles
- Procéder à certains actes de gestion pendant les périodes de non prises d'appels

**04/2017 - 04/2018** :

Chargée de Clientèle Commercial / Recrutement chez Agence Shiva

- Vérifier les éléments d'activité
- Répondre aux appels des clients et prospects
- Prendre en charge les relances prospects
- Accueillir et renseigner les clients
- Elaborer un diagnostic et présenter des prestations aux prospects/clients Shiva en fonction de leurs besoins

- Répondre à leur demande en élaborant une offre concrète et adaptée
- Fidélisation des intervenantes et clients en assurant le suivi des prestations
- Prise en charge des visites a domicile puis finalisé les devis
- Participer au recrutement des intervenant(e)s
- Assurés des contrôles qualité des intervenants
- Suivre la gestion des plannings, le contrôle des heures réalisées, les congés des clients et des employés de maison

### **01/2014 - 10/2015 :**

Agent d'Exploitation Service livraison bagage chez Skyroad Cdg sur Roissy

- Contrôle des plannings des chauffeurs, ajustement des tournées à J+1
- Emission et réception d'appels
- Saisie quotidienne des bons de livraisons
- Organiser et planifier les plans des tournées
- Préparation et suivi d'enlèvement et d'enregistrements des liberty bag

## **Langues**

---

Espagnol (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

## **Atouts et compétences**

---

- Prise en charge des demandes administratives et techniques par téléphone ou par mail
- Émission et réception d'appels pour prise de rendez-vous
- Planification des tournées des techniciens
- S'assurer quotidiennement que les taux de planification soient optimisés J+7
- Sécuriser la logistique RDV (codes accès, matériels)
- Gestion des techniciens pendant leurs interventions (gestion des litiges, des urgences)
- S'assurer de la bonne répartition de la charge de travail entre chaque technicien
- Création de lot pour les techniciens sur tablette (tâches ordonnanceur)
- Participer aux réunions de communication auprès de son équipe
- Répondre aux appels des clients et prospects
- Prendre en charge les relances prospects
- Accueillir et renseigner les clients
- Elaborer un diagnostic et présenter des prestations aux prospects/clients Shiva en fonction de leurs besoins
- Répondre à leur demande en élaborant une offre concrète et adaptée
- Fidélisation des intervenantes et clients en assurant le suivi des prestations
- Prise en charge des visites a domicile puis finalisé les devis
- Participer au recrutement des intervenant(e)s
- Assurés des contrôles qualité des intervenants
- Suivre la gestion des plannings, le contrôle des heures réalisées, les congés des clients et des employés de maison

## **Permis**

---

Permis B

## **Centres d'intérêts**

---

Cinéma, Lecture, Voyage, Informatique et Nouvelle Technologie