

**Audrey C.** - Née en Octobre 1987  
**93400 Saint Ouen**  
**9 ans d'expérience**  
**Réf : 2011130842**

## Chargée de clientèle

### Ma recherche

---

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

### Formations

---

**2011** : Bac +3

Licence Pro par correspondance centre de formation le GRETA, Finance et trésorerie Option Ressources Humaines

**2009** : Bac +2 à ISEFAC sur Paris

BTS Management des Unités Commerciales

**2009** : Bac +2

BTS des Unités Commerciales

**2007** : Bac à Lycée Léonard de Vinci sur Levallois

Bac Sciences et techniques de la gestion/Option mercatique. (Option communication en classe de 1er)

**2005** : BEP à Lycée Daniel Balavoine sur Bois-colombes

BEP Vente Action Marchande

### Expériences professionnelles

---

**01/2018 à ce jour** :

Responsable d'agence chez Avidom, Groupe Destia (secteur Service à La Personne)

management d'une équipe administrative de 4 personnes en agence et 85 salariés terrain ( auxiliaires de vie).

Développement du réseau de prescripteurs, supervision des projets communs liés au développement de l'agence, gestion administrative, gestion des impayés, suivi et évaluation des prestations à domicile

Coordination des équipes terrain et agence.

Gestion RH/ contrat / recrutement/ mise en poste / formation

**09/2014 - 03/2016** :

Responsable d'agence chez Shiva (ménage/repassage Chez Les Particuliers)

Management de deux charges de clientèle et 50 aides ménagères au sein de l'agence Suresnes puis paris 16 (ouverture)

Recrutement des employées de maison, gestion complète de la clientèle, visite à domicile, démarchage commerciale

**06/2013 - 08/2014** :

Chargée de clientèle chez Agence Shiva

gestion des plannings employés de maison Renseignement prospect physique et téléphonique - relation commerciale

Gestion administrative des clients

Gestion et contrôle des heures effectuées par notre personnel, gestion des dossiers clients.

**2012 - 05/2013 :**

Chargée de clientèle/Responsable équipe chez Free Mobile Colombes (support Multimédia)  
lancement offre mobile grand Public. Gestion Management de 14 personnes - planning, rapport, suivi des objectives, reprises des appels conflictuels  
Organisation opérationnelle des équipes

**2010 - 2012 :**

Responsable adjointe téléphonie chez Magasin Boulanger  
accueil et conseil clientèle  
Vente directe, contrat téléphonique

**2007 - 2009 :**

Vendeuse chez Boulanger sur Gennevilliers

## Langues

---

Espagnol (Oral : courant / Ecrit : avancé)

## Atouts et compétences

---

- Accueil et gestion de la clientèle
- Conseils, assistance e pour apporter une solution au bénéficiaire
- Ecoute active et élaboration de devis / contrat lors de VAD chez le bénéficiaire
- Gestion de la problématique Des fabricants il avec engagement qualitatif
- Gestion administrative
- Relance clientèle, mise à jour des dossiers (vérifications si documents manquants et justificatifs divers) Dossier clientèle / Urssaf / RH / création dossier client
- Superviser les congés des équipes terrain et administration
- Assistance recrutement du personnel (succursale SHIVA) - présélection des cv
- Maitrise du pack office, logiciel intranet Shiva/ PERCEVAL / LANCELOT / APOLOGIC
- Gestion complète du recrutement des intervenantes, test de pré-sélection, gestion du dossier administratif des employées de maison retenues dans notre agence
- Tableau de bord divers : activité - annualisation - impayés - congés
  
- Contexte Commercial
- Prescription commerciale / suivi avec les interlocuteurs, APA, MAIAA, AS
- Fidélisation de la clientèle, suivi des fichiers clients, assurer les relances prospects
- Mise en place d'une enquête qualitative / supervision statistiques rendement 2018
  
- Management
- Réalisation des plannings terrain et admin ( 104 salariés - 4 coordinatrices)
- Formation des stagiaires sous ma responsabilité / Formation des coordinatrices
- Gestion d'un volume de 9000 heures / 408 bénéficiaires / 104 auxiliaires de vie
- Elaboration des réunions en agence afin de cibler les points forts et les points faibles mensuels, semestriels, annuels de l'agence / variables / prescription

## Centres d'intérêts

---

Fort intérêt pour l'environnement dit vintage - pratique de l'escalade en block (saint ouen)