

Julia C. - Née en 1986
33980 Audenge
12 ans d'expérience dont 1 à l'étranger
Réf : 2104231009

Chargée de clientèle

Objectifs

Avec plus de 10 ans d'expérience dans le commerce et le service à la clientèle, j'ai pu acquérir de nombreuses compétences professionnelles et évoluer dans différentes entreprises à l'internationale

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Nouvelle-Aquitaine, dans les Services commerciaux.

Formations

2012 : Formation sur Gujan-mestras

Révisions expertises conseils

Saisi et classement des données chiffrées sur ordinateur

Traitement des bilans: comptabilité clients, fournisseurs, comptes bancaire

Expériences professionnelles

11/2020 à ce jour :

Chargée de clientèle chez Cdiscount

Direction relation client

01/2019 à ce jour :

Conseillère en vente chez Kaovia

En galeries commerciales et salons, vente de volets battants en composite.

Téléprospection, prise de rendez-vous auprès de particuliers.

Atteindre les objectifs de vente

11/2017 à ce jour :

Chargée de clientèle e-commerce chez La Maison Simons

Gestion des appels entrants, conseil, suivi client et vente par téléphone, courriel et chatbot.

Objectif: Fidélisation et satisfaction de la clientèle

Service après vente

Objectif: Résoudre les problèmes liés au service d'envois et de livraison

Conseillère en e-Stylisme

Objectif: Apporter un service et conseil supplémentaire à la clientèle haut de gamme

Gestion et prévention des fraudes et litiges de paiement en ligne

Assurer le suivi digital sur les réseaux sociaux

Objectif: Répondre aux commentaires et avis clients sur les pages dédiées à l'entreprise

Formation des nouveaux employés du groupe

Objectif: S'assurer de transmettre toutes les informations outils, métier et procédures au nouveaux agents

05/2017 :

Conseillère en vente sur salon chez Kaovia

La société KAOVIA est spécialisée dans l'amélioration de l'habitat depuis plus de 15 ans en privilégiant les produits innovants de qualité, fabriqués en France.

Vente de volets battants en composite sur salon international de l'habitat

04/2015 - 12/2015 :

Assistante en garderie chez Odyssey Nursery, Emirats Arabes Unis

01/2015 - 03/2015 :

Assistante en Garderie chez Canadian Nursery, Emirats Arabes Unis

11/2013 - 03/2014 :

Chargée de clientèle e-Commerce chez Maxicoffee.com sur La Teste De Buch

Gérer les appels entrants des clients, conseils et ventes par téléphone, fidéliser la clientèle

Résoudre les problèmes de livraison des commandes clients

Tester les machines en retour au service après-vente

Aider le client à naviguer sur le site

Aider le client à utiliser sa machine en le guidant par téléphone

09/2005 - 10/2013 :

Assistante commerciale chez La Boutique Du Feu sur Gujan-mestras

Présenter aux clients les gammes de produits et les services dont il peut bénéficier

Assister le commercial (propositions commerciales, suivi des clients, mise à jour des dossiers)

Participer aux actions de promotion (relances commerciales, salons)

Passer les commandes clients auprès des fournisseurs, s'assurer du respect des délais de livraison

Actualiser des bases de données (produits référencés, prévisions de vente, cumul de commande).

Gestion des clients et suivi des commandes, prise de rendez-vous, devis, factures, informations sur les coûts et délais.

Gestion des stocks et approvisionnement auprès des fournisseurs

Réception des marchandises, vérification du bon état des produits

Conseils selon les besoins ou contraintes techniques du client

07/2005 - 09/2005 :

Télévendeuse chez La Cinquième Agence sur La Teste De Buch

Vente par téléphone de produits de santé, minceur et phytothérapie

06/2004 - 07/2005 :

Téléprospectrice chez Kalitea sur Tresses

Téléprospection, prise de rendez-vous auprès de particuliers

Argumentation commerciale

Atteindre les objectifs de vente

Typologie des clients/consommateurs

Techniques de marketing téléphonique et commerciales

Langues

Anglais (Oral : bonnes notions / Ecrit : intermédiaire), Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

Logiciels

Pack Office

Atouts et compétences

Gestion des appels entrants, conseil, suivi client et vente par téléphone, courriel et chatbot.

Fidélisation et satisfaction de la clientèle

Service après vente

Apporter un service et conseil supplémentaire à la clientèle haut de gamme

Gestion et prévention des fraudes et litiges de paiement en ligne

Assurer le suivi digital sur les réseaux sociaux

Formation des nouveaux employés du groupe

Techniques de marketing téléphonique et commerciales

Centres d'intérêts

course à pied

vélo

ski