

Sabine D. - Née en Octobre 1972
61218 Saulty
17 ans d'expérience
Réf : 2104241140

Conseillère clientèle

Ma recherche

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

Formations

1990 : Bac sur Douai
Baccalauréat B (Economie et Social)

Expériences professionnelles

06/2010 - 12/2011 :

Team Leader Service Clients chez Primagaz sur Dainville

- Encadrement de 3 conseillères clientèles,
- Gestion de l'agence d'un portefeuille de 10000 clients particuliers et professionnels
- Campagne de fidélisation, challenges, gestion des litiges
- Contrôle qualitatif et quantitatif des flux (courriers, téléphone, mails, fax, saisie de contrats)
- Pilotage et reporting d'activités auprès du directeur commercial
- Maîtrise du front et back office
- Optimisation et développement des applications métiers (procédures et modes opératoires)

05/1998 - 06/2010 :

Conseillère Clientèle chez Primagaz sur Dainville

- Gestion d' un portefeuille de 2500 clients
- Traitement du courrier, des mails, des réclamations, des appels entrants
- Négociation commerciale (établissements de contrats pour les successeurs, et les renouvellements)
- Vente de Services avec objectifs
- Conseil en économie d'énergie, étude de la consommation d'une habitation à l' aide d'un logiciel Cardonnel, envoi de certificat d' énergie pour la réalisation de travaux d'isolation, de changement de chaudière (déclenchement des avoirs reversés aux clients)
- Gestion des échanges citernes réglementaires (sécurité), demandes de reprises citernes auprès de notre prestataire
- Gestion des comptes clients, mise en place des mensualités , encaissements, relances écrites et orales, recouvrement, préparation des dossiers pour le contentieux, remboursements, étude de la balance âgée, lettrage des comptes

08/1994 - 02/1998 :

Assistante de Direction Commerciale chez Itc (impression Teinture Coton) sur Paris

- Gestion Commerciale pour 3 directeurs : envoi de documentations aux clients, GMS, VPC, dépositaires, organisation de manifestations
- Commande de linge de maison pour les shoppings des journalistes, gestion des stocks, relances - Organisation et suivi du show-room
- Informations clients (téléphone, physique)
- Gestion administrative : courriers, comptes rendus réunions, planification des agendas
- Tri, classement et archivage, mise à jour des fichiers clients

-Prise de commandes auprès des fournisseurs (matières premières, impression, confection)

04/1994 - 07/1994 :

Secrétaire Standardiste chez Thomas Marko (agence De Communication Et Relation De Presse) sur Paris

-Accueil Clientèle, gestion des appels téléphoniques (filtrage), tenue des agendas des attachés de presse, prise de rendez-vous, publipostage

-Participation à des manifestations commerciales pour le lancement de nouveaux produits

Langues

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

Logiciels

Pack Office, Crm

Atouts et compétences

-Gestion d' un portefeuille clients

-Traitement du courrier, des mails, des réclamations, des appels entrants

-Négociation commerciale (établissements de contrats pour les successeurs, et les renouvellements)

-Vente de Services avec objectifs

-Conseil en économie d'énergie, étude de la consommation d'une habitation à l' aide d'un logiciel Cardonnel, envoi de certificat d' énergie pour la réalisation de travaux d'isolation, de changement de chaudière (déclenchement des avoirs reversés aux clients)

-Gestion des échanges citernes réglementaires (sécurité), demandes de reprises citernes auprès de notre prestataire

-Gestion des comptes clients, mise en place des mensualités , encaissements, relances écrites et orales, recouvrement, préparation des dossiers pour le contentieux, remboursements, étude de la balance âgée, lettrage des comptes

Permis

Permis B

Centres d'intérêts

Secrétaire d'une association sportive, jardinage