

Manuela M. - Née en 1978
92350 Le Plessis-robinson
5 ans d'expérience
Réf : 2108191535

Assistante planification

Ma recherche

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

Formations

2001 : Bac +2 à Université Paris 13
Niveau DEUG Médiation Culturelle et Sciences de la Communication

1998 : Bac à Lycée Henri Wallon
Baccalauréat S.T.T option Informatique de Gestion

Expériences professionnelles

09/2013 - 12/2013 :

Chargée de communication / Webmaster chez Monycom - Communication sur Le Plessis Robinson
Refonte de site web, communication événementielle et médias

05/2013 - 07/2013 :

Chef de projet Déploiement Réseaux et Télécom chez Sfr Business Team - Télécommunications sur Meudon
:: Administration des ventes
- Traitement des bons de commandes issues de réseaux de distribution - Vérification et contrôle des informations
- Validation de la rémunération du commercial - Validation de la livraison du service
:: Pré-requis techniques et déploiement
- Validation des pré-requis techniques - Déploiement
:: Livraison, facturation
- Déclenchement de la facturation - Planification des installations en accord avec les clients - Gestion de crises (escalades & urgences) - Suivi de déploiement - Validation du bon fonctionnement des services

06/2011 - 01/2012 :

Assistante Planification chez British Telecom - Télécommunications sur Le Plessis Robinson
:: Dispatch/Pilotage
- Traitement des tickets d'intervention envoyés par les opérateurs SFR et Bouygues Telecom - Dispatch en respectant les GTR et les spécificités techniques - Pilotage des activités des techniciens dans le but de maximiser le respect des GTR - Réception des appels des techniciens, opérateurs et clients directs - Réception des appels internationaux de collaborateurs British Telecom basés aux Etats-Unis et Londres.
:: Gestion administrative
- Commande de pièces pour les techniciens - Gestion des retours de matériel (routeurs et autres) - Gestion des accès sites (Badge accès DSLAM) - Traitement des demandes d'accès spécifiques (prisons et autres sites sécurisés).

09/2010 :

Chargée de communication, Community Manager, Webmaster CMS Wordpress sur Le Plessis Robinson

03/2010 - 06/2010 :

Assistante Planification chez Cegos - Formation sur Issy Les Moulineaux

:: Planification

- Dispatch des formations aux consultants

:: Réception d'appels

- Réception des appels des consultants et chefs de secteur

:: Gestion administrative

- Gestion des retours des fiches d'intervention, notes de frais et inscriptions des salariés - Envoi des fiches de formation

06/2009 - 12/2009 :

Assistante Planification chez General Electric - Médical sur Buc

:: Planification

- Traitement des tickets d'intervention en fonction des spécificités techniques

:: Réception d'appels

- Réception des appels des cliniques, indépendants pour obtenir des tickets d'intervention - Réception des appels des techniciens pour commander des pièces et la gestion administrative diverse : RTT, absences, RDV garagiste

10/2007 - 04/2009 :

Chargée de clientèle chez Bouygues Telecom - Télécommunications sur Paris

:: Réception d'appels

- Réception d'appels de clients: Gestion des litiges, assistance technique, réclamations, facturation, renouvellement de mobiles, résiliations - Réception d'appels d'autres services, et spécifiques (forces de l'ordre)

:: Emission d'appels

- Rappel des clients pour des suivis de dossier - Tâches asynchrones : Traitement des demandes de réclamations, résiliations, commandes de mobiles - Suivi de dossiers personnels

03/2006 - 09/2006 :

Assistante Planification chez Paxar - Textile sur Val De Fontenay

:: Réception d'appels

- Réception des appels de sociétés utilisatrices - Diagnostic rapide, ouverture de ticket d'intervention - Réception des appels des techniciens pour la gestion administrative diverse : RTT, absences, RDV garagiste etc.

:: Planification

- Traitement des tickets d'intervention

:: Tâches administratives

- Notes de frais - Bons de retours d'intervention - Envoi de courriers - Classement

03/2005 - 02/2006 :

Assistante Service Client chez Naf-naf - Textile sur Epinay Sur Seine

:: Gestion clientèle téléphonique

- Réception et émission d'appels: renseignements boutiques réseau et clients.

:: Gestion administrative

- Gestion des commandes, réclamations, courriers, remboursements, mails entrants, retours d'anciennes collections

10/2004 - 02/2005 :

Conseillère commerciale chez Kadeos - Services sur Paris

:: Gestion clientèle:

- Accueil téléphonique - Réception et émission d'appels - Dispatch d'appels - Gestion des litiges - Gestion des réclamations

:: Gestion administrative
- Traitement des e-mails entrants - Mailing et Fax - Internet et intranet

02/2002 - 02/2003 :

Webconseillère chez France Telecom - Télécommunications sur Paris

:: Traitement des e-mails reçus sur le site www.francetelecom.com
- Recherche des éléments de réponses sur l'intranet et le site internet - Suivi de dossiers - Réclamations
- Contacts téléphoniques avec les agences particuliers (1014) et professionnelles (1013) France Telecom

09/2000 - 01/2002 :

Chargée de clientèle chez Orange Client - Télécommunications sur Paris

:: Relation client
- Renseignements téléphoniques - Gestion de litiges - Explication de factures - Assistance technique -
Recherche des informations sur l'intranet et auprès de différents services - Vente additionnelle

Langues

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

Atouts et compétences

Gestion Clientèle/Planification/Projets/Administration des ventes/Gestion administrative

Permis

Permis B

Centres d'intérêts

:: Geek en talons passionnée de la communication, du web 2.0 et des NTIC
:: Choriste dans une chorale gospel
:: Rédactrice en chef d'un webzine musical gospel www.tribeurbangospel.com
:: Voyages: Suisse, Angleterre, Belgique, Etats-Unis, Israël