

**Sonia B.** - Née en 1992  
**78180 Montigny-le-bretonneux**  
**9 ans d'expérience**  
**Réf : 2203211207**

## **Gestionnaire sav/assistante commerciale/assistante manager**

### **Ma recherche**

---

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

### **Formations**

---

**2013** : Bac +3 à Ecole Pigier sur Saint-quentin-en-yvelines  
Bac + 3 Responsable de Développement Commercial en alternance  
Mention : Assez bien

**2012** : Bac +2 à IFA Delorozoy sur Montigny-le-bretonneux  
BTS Assistant de Manager en alternance

### **Expériences professionnelles**

---

**04/2021 à ce jour :**

Responsable SAV chez Ges, Service Sav sur Courbevoie

- Gestion du suivi technique et commercial en cas de problème lors des travaux d'isolation
- Gestion administrative des chantiers et du SAV
- Gestion des sous-traitants (équipes de techniciens SAV)
- Validation des demandes de prise en charge d'interventions techniques
- Suivi des réclamations et des interventions SAV
- Propositions de solutions (veiller à la satisfaction clientèle)

**11/2016 - 04/2021 :**

Gestionnaire SAV chez Gefco France, Service Sav sur Colombes

- Gestion des litiges et réclamations
- Création de fichiers de suivis pour l'établissement de KPI
- Suivi qualité de la performance des transporteurs
- Relation client (rappel de procédure, gestion de litiges)
- Facturation
- Formation des équipes à la gestion des avaries
- Recrutement (sélection des candidatures et entretiens)

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

Gestionnaire Contrat SAV (Mission d'intérim) chez Mercedes Benz France, Service Contrat Sav sur Montigny-le-bretonneux

- Saisie des contrats SAV
- Classement
- Gestion des litiges et réclamations

**03/2015 - 09/2015 :**

Hyperviseur Coordinatrice de pilotage (Mission d'intérim) chez Enedis, Hypervison Service Accueil Raccordement sur Montigny-le-bretonneux

- Préparation de l'activité des conseillers clientèle par l'affectation de listes de traitement (gestion de planning)
- Etat des stocks
- Analyse et statistique de l'activité
- Mises à jour du tableau des ressources
- Gestion de la boîte mail générique ENEDIS

**10/2012 - 08/2013 :**

Assistante Commerciale en alternance chez Ginger Cebtp, Division Matériaux Et Pathologie sur Elancourt

- Création d'outils de communication catalogues, plaquettes, fiches de références pour le réseau d'agences GINGER
- Prospection auprès des syndicats de copropriété d'Ile-de-France
- Traitement et suivi des appels d'offres (partie administrative)
- Création de bases de données clients et prospects
- Organisation des visites clients sur le site

**09/2010 - 07/2012 :**

Apprentie Assistante Manager (Contrat d'apprentissage) chez Schuco, Service Crédit Management sur Le Perray-en-yvelines

- Ouvertures des comptes clients dans SAP
- Enregistrement des traites clients dans SAP
- Organisation de réunions et déplacements
- Rédaction de courriers et comptes rendus

## Langues

---

Espagnol (Oral : scolaire / Ecrit : intermédiaire)

## Logiciels

---

Pack Office, Sap, Lotus Notes, Gantt Project

## Atouts et compétences

---

Gestionnaire SAV/Assistante Commerciale/Assistante Manager

## Permis

---

Permis B

## Centres d'intérêts

---

Sport (Fitness), Lecture (Roman, Développement personnel), Cinéma, Voyages