

Mattéa L. - Née en Décembre 1975
94110 Arcueil
12 ans d'expérience
Réf : 2207131302

Chargée de service clientèle

Ma recherche

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

Formations

1997 : Bac +2

Diplôme d'études universitaires générales LETTRES ET LANGUES

1994 : Bac

Baccalauréat LETTRES ET LANGUES

Expériences professionnelles

2011 - 2012 :

Chargée de Service Clientèle chez Sgs - Société Générale De Service sur Arcueil

Création de comptes clients , gestion de la base de données et facturation

- Gestion des réclamations diverses
- Certification des clients et des organismes réalisant des formations
- Planification et réalisation des audits terrains
- Assistance technique pour l'utilisation des matériels et le suivi réglementaire
- Définir les nouvelles exigences réglementaires et les appliquer pour la certification

2009 - 2010 :

Superviseur Centre Relations Clients chez Gce Technologies, Montrouge/sea Tpi, La Ciotat

- Supervision d'une équipe de 10 personnes
 - Gestion d'incidents informatique de la Caisse d'épargne et de ses filiales
 - Réception/émission d'appels
 - Gestion des changements et communication
 - Préparations des Comités de Départements et Pilotage
 - Recrutement des équipes et gestion RH
- (Utilisation de REMEDY USER)

2005 - 2008 :

Assistante Service Qualité & Qualification chez Neopost Industrie

Traduction et assistanat

- Réception des appels et suivi des demandes clients
- Logistique accueil clientèle internationale (Formations/Documentations/Certificats...)
- Organisation des réunions et voyages (gestion du planning)
- Commandes des fournitures et consommables (Demandes d'achat sur SAP)

2001 - 2004 :

Assistante Service clientèle chez Creoscitex

accueil physique et téléphonique

- Réception des appels et suivi des demandes clients
 - Administration et facturation des contrats
 - Commandes des fournitures et consommables
- Formation suivie : Maîtriser l'outil téléphonique et Internet

2001 - 2001 :

Assistante Service Marketing chez Disney Hachette Edition

Organisation des commandes

- Réception des appels et suivi des demandes clients
- Administration des contrats et dépôt légal
- Assistanat et gestion du stock

Formation suivie : Perfectionnement à PowerPoint

2000 - 2000 :

Assistante commerciale bilingue Anglais chez Modulex Distribution

Assistanat, suivi commercial et administratif

- Réception des appels, traitement des commandes et traduction
- Organisation des réunions et des voyages

1999 - 2000 :

Assistante commerciale chez Modulex Systems Ltd, Angleterre

- Promotion des services et assistance téléphonique
- Tenue des tableaux de bords : réunions, planning des permanences, vacances du personnel
- Suivi des dossiers et traduction

1999 - 1997 :

Assistante au Service clientèle chez Nutmeg Ltd, Angleterre

- Accueil téléphonique des clients
- Prise et suivi des commandes (de la fabrication à la livraison)
- Suivi des dossiers clients en relation avec les commerciaux
- Tenue des plannings des forces de vente

1997 - 1999 :

Assistante aux Services Généraux chez Diverseylever Ltd, Angleterre

- Gestion complète du secrétariat du Directeur de Service
- Achat et suivi des commandes
- Administration des ventes, du stock et gestion de la base de données

Langues

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

Logiciels

Pack Office

Atouts et compétences

Chargée de Service Clientèle

Permis

Permis B