

**Tarak K.** - Né en Octobre 1979  
**69870 Grandris**  
**20 ans d'expérience dont 3 à l'étranger**  
**Réf : 2209211201**

## **Chargé de clientèle / assistant de gestion / agent de planification**

### **Ma recherche**

---

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

### **Formations**

---

**2002** : Bac +3 à AFPI sur Lyon  
BAC+ 3 BACHELOR ADMINISTRATEUR SYSTÈMES ET RÉSEAUX INFORMATIQUES

**2000** : Bac +2 à AFPI sur Lyon  
BTS ANALYSTE PROGRAMMEUR INFORMATIQUE

**1997** : Bac à Collège/Lycée - École La Mâche sur Lyon  
BAC STT COMPTABILITÉ

### **Expériences professionnelles**

---

#### **2020 - 2020 :**

**TELECONSEILLER TECHNIQUE/PLANIFICATION** chez E-satisfaction sur Limonest

- \* CRC d'une grande société de plomberie/chauffagiste qui intervient pour des bailleurs sociaux de la région Rhône-Alpes.
- \* Planification des techniciens/plombiers/chauffagistes.
- \* Traitements des urgences.
- \* Réception d'appels/emails bailleurs de la région Rhône-Alpes.
- \* Être le relais entre la société et les bailleurs sociaux pour répondre aux retours d'interventions et de finaliser les devis.
- \* Recensements/sectorisations des contrats afin de répondre au bon fonctionnement des interventions.
- \* Gérer plusieurs comptes en veillant à maintenir un niveau élevé de fidélisation et de satisfaction clients.
- \* Gérer les appels, emails et chats entrants/sortants des clients.
- \* Conseillez pour leur achats en ligne.
- \* Répondre aux suivis de commandes et de livraisons.
- \* Assurez suivis des ventes.
- \* Administré le programme de fidélité/VIP.
- \* Mener à bien les missions de relation clients qui nous sont confiées en respectant les objectifs internes et externes.
- \* Satisfaire, fidéliser à travers chaque opportunité de contact.
- \* Véhiculer l'image des marques pour laquelle nous travaillons et participer au développement

#### **2019 - 2020 :**

**ASSISTANT GESTION ADMINISTRATIF** chez Medico-technique Adene sur Lyon

- \* Service des prescriptions : gestions éditions, renouvellements, relances des DEP/DAP (demandés d'accord).
- \* Suivis des ordonnances, prescriptions et assistances respiratoires, de la perfusion, nutrition entérale ou encore d'effectuer la prise en charge de patients insulino-dépendants.
- \* Analyser, relever anomalies dossiers patients.
- \* Gestions appels entrant (patients, familles, médecins, secrétaires.) recueil d'informations, traçabilité, saisir des documents, relances.

- \* Vérifier cohérence couverture sociale avant facturation.
- \* Contrôler la mise à jour administrative des dossiers patients.
- \* Suivis, classements et scans des documents

**2018 - 2019 :**

**GESTIONNAIRE SANTÉ PRÉVOYANCE** chez Mutuelle Nationale Territoriale - Mnt sur Villeurbanne

- \* Enregistrement des souscription et mise à jour des dossiers.
- \* Vérifier la conformité des prescriptions médicales par rapport aux actes et produits facturés et procéder au rejet en cas de non-conformité.
- \* Payés les décomptes des prestations par la saisie ou par la gestion des flux télétransmises.
- \* Analyser, relever anomalies dossiers patients.
- \* Gestions appels entrant.
- \* Recueil d'informations, traçabilité, saisir des documents, relances.
- \* Vérifier cohérence couverture sociale avant facturation.

**2018 - 2018 :**

**ASSISTANT DE GESTION** chez Opac Du Rhone sur Pierre-bénite

- \* Procédures d'appels d'offre.
- \* Gestion de la relation avec les fournisseurs.
- \* Organiser l'expédition des commandes.- Maitrise du logiciel EBP On-Line et EBP Commerciale comptabilité.
- \* Facturations et traitements des factures.
- \* Garantir la qualité de service en vue de la satisfaction des gestionnaires et des bailleurs sociaux.
- \* Analyser, relever anomalies dossiers patients.
- \* Gestions appels entrant.
- \* Vérifier cohérence rapports AG. (assemblée générale).

**2017 - 2018 :**

**ASSISTANT TECHNIQUE ET DE PLANIFICATION** chez Caterpillar sur Vénissieux

- \* Réception d'appels clients pour leurs pannes, prise de commandes, devis, facturations.
- \* Réception d'appels techniciens pour les dépannages clientèles, prise de commandes, devis, facturations.
- \* Planifications des techniciens (jours travaillés, absences, formations RTT ,CP, EPI).
- \* Dématérialisations des documents, les classées, envoyer les archives par mailing pour la facturation.
- \* Réception de mails et de fax.
- \* Réception et émissions d'appels

**2016 - 2017 :**

**CHARGÉ D'ASSISTANCE** chez Acta Assistance sur Limonest

- \* Réception d'appels (B2B).
- \* Accompagner le client tout au long de son appel.
- \* Répondre aux appels téléphoniques, mails entrants et avis client.
- \* Relation clients.
- \* Gestion et administration.
- \* Recueillir l'avis et les remarques d'un client.
- \* Améliorer une procédure

**2015 - 2016 :**

**TÉLÉCONSEILLER** chez Pole Emploi sur Lyon

- \* Réception d'appels des demandeurs d'emplois (numéro d'appel 3949).
- \* Répondre aux appels téléphoniques, mails entrants.
- \* Inscriptions, réinscriptions, radiations, et rendez-vous des demandeurs d'emplois.
- \* Indemnisations des demandeurs d'emplois (niveau 1).
- \* Gestion et administration

**2012 - 2014 :**

TÉLÉCONSEILLER chez Cetelem sur Lyon

- \* Relation clients.
- \* Gestion et administration.
- \* Recueillir l'avis et les remarques d'un client.
- \* Améliorer une procédure qualité.
- \* Archives documents.
- \* Dématérialisation documents numériques.
- \* Recouvrement a l'amiable

**2008 - 2011 :**

ASSISTANT DE COPROPRIÉTÉ chez Grand Lyon Habitat sur Lyon

- \* Relation clients.
- \* Gestion et administration.
- \* Préparation des assemblées.
- \* Rédaction et diffusion des procès-verbaux.
- \* Gestion des sinistres.
- \* Traitements des devis et contrats.
- \* Traitement des courriers.
- \* Classement et archivage

**2005 - 2008 :**

AGENT DE RECOUVREMENT/ CHARGÉ DE CLIENTÈLE chez Bcr Recouvrement Et Mediation sur Lyon

- \* Appels et réception d'appels (entreprises 80% et particuliers 20%).
- \* Relance avant poursuites.
- \* Recouvrement amiable.
- \* Relation clients.
- \* Gestion et administration.
- \* Archives documents.
- \* Dématérialisation documents numériques

**2002 - 2005 :**

RÉCEPTIONNISTE DE NUIT chez Night Auditor Novotel sur Londres, Angleterre

- \* Accueil physique et téléphonique.
- \* Gestion des réservations.
- \* Relation clients.
- \* Renseigner les clients.
- \* Réserver billets d'avion, taxis, etc.
- \* Gestion et administration.
- \* Archives documents

## Langues

---

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

## Atouts et compétences

---

Chargé de clientèle/Assistant de gestion/Agent de Planification

## Permis

---

Permis B