

Ivan R. - Né en 1988
78220 Viroflay
15 ans d'expérience
Réf : 2211160951

Manager / chargé de clientèle

Ma recherche

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

Formations

2012 : Bac à Lycée Jules Ferry sur Versailles
BAC : STI Électronique

2010 : Diplôme à institut européen de la coiffure sur Paris
Brevet Professionnel de coiffure

2008 : CAP à CFA DE VERSAILLES sur Versailles
CAP COIFFURE

Expériences professionnelles

2021 à ce jour :

Manager chez Isiohm sur Versailles

- Création de documents de suivi de satisfaction avec graphiques
- Analyse de données
- Gestion et traitement de dossiers administratifs
- Gestion d'une équipe : recrutement, formation, supervision, encadrement et suivi des membres du personnel, organisation des tâches et du planning.
- Organisation d'évaluations pour chaque membre de l'équipe.
- Supervision d'une équipe de 10 personnes et rôle d'intermédiaire entre les employés et la direction.
- Exécution de tâches administratives courantes : gestion du standard téléphonique et transfert des appels, accueil et orientation des visiteurs, traitement des mails, tenue du planning.
- Organisation des réunions de service, réservation des salles, préparation des ordres du jour, gestion du matériel et de la documentation, rédaction de comptes rendus.
- Pilotage de projets en lien avec les différents partenaires

2016 - 2021 :

Chargé de clientèle chez Isiohm sur Versailles

- Conduite des rendez-vous clients, identification des besoins et mise en place d'un accompagnement personnalisé, élaboration des offres commerciales.
- Gestion des réclamations, analyse des demandes clients et de leur dossier, recherche de solutions efficaces pour résoudre les problématiques rencontrées.
- Renseignement des supports de suivi pour rendre compte de mon activité journalière, remontée des retours clients, participation aux réunions d'équipe.
- Écoute attentive des besoins des clients afin de leur recommander des produits adaptés à leur profil.
- Traitement des appels téléphoniques en offrant aux clients un accueil et une prise en charge de qualité, réponse personnalisée aux différentes demandes d'informations.
- Création et mise à jour des dossiers clients dans le logiciel, recueil et vérification des pièces, réponse aux demandes courriers et mails.
- Présentation des produits auprès de la clientèle (caractéristiques, tarifs), argumentaire commercial adapté au

profil client, traitement des objections

2008 - 2016 :

Coiffeur chez Doum'hair sur Paris

2006 - 2008 :

Apprenti coiffeur chez Yannick Robin sur Versailles

Langues

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

Atouts et compétences

- Management
- Travail en équipe
- Rédaction de rapports
- Maîtrise du pack office et google
- Gestion d'un téléphone multilignes
- Accueil téléphonique
- Gestion administrative du service.
- Planification d'événements
- Coordination de projets
- Administration commerciale

Permis

Permis B

Centres d'intérêts

Musique
Cinéma
Informatique
Culture japonaise