

**Frédérique V.** - Née le 23/09/1973

**56400 Pluneret**

**20 ans d'expérience**

**Réf : 2308050758**

## Chargée d'affaire/chargée d'accueil

### Ma recherche

---

Je recherche tout type de contrat, en Bretagne, dans les Services commerciaux.

### Formations

---

**1992** : Bac +2 à AFT / IFTIM - IATA

équivalence de BTS Tourisme

**1991** : Bac +2

Bac économique

### Expériences professionnelles

---

**2022 - 2022** :

Conseillère Accueil et développement chez Mgen Groupe Vyv, Mayotte

Rattachée à un manager, j'accompagne les adhérents/assurés dans leur parcours de vie en leur proposant les offres et services adaptés à leurs besoins.

- Conseiller et promouvoir les offres et services, en accueil ou en rendez-vous commercial, dans un environnement multiproduit et multimarché,
- Assurer les campagnes de prospection/relance, afin de créer du flux au sein de l'agence et de fidéliser le portefeuille,
- Gérer les offres et les services souscrits par nos assurés/adhérents, suivre leur(s) contrat(s) et répondre à leurs besoins.

**2021 - 2021** :

Chargée d'accueil chez Groupama Mayotte, Mayotte

montée en compétence en IARD

**2020 - 2021** :

Conseillère Accueil et développement chez Mgen Groupe Vyv

Rattaché(e) au Directeur de Section, j'ai pu manager une équipe de 9 conseillers dans un environnement commercial et garantissant la qualité de service. A ce titre, mes principales fonctions ont été :  L'animation de l'équipe : Animer l'équipe, fédérer autour des objectifs et des valeurs MGEN. Organiser des challenges commerciaux et veiller à l'ambiance de travail.  Le développement des compétences : Accompagner chaque collaborateur, réaliser les entretiens individuels. Analyser les pratiques, déterminer les points de progrès et proposer un plan de développement.  Le pilotage de l'activité : Optimiser l'organisation de l'activité pour atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés. Suivre les résultats, analyser les écarts et proposer des plans d'action ad hoc.

**2012 - 2012** :

Assistante administrative et commerciale en Gestion Locative chez Agence De Fabron N Ice Agence Centrale Du Dauphin Pornichet

**2009 - 2019 :**

Chargée d'affaire chez Azimut : Fin Tech Dans L'univers Des Assurances Ca : 5,5 Millions - Secteur D'activité : Assurance Et Vente D'automobiles

Participation à la création d'un modèle de cellule de vente à distance avec forte implication personnelle ayant valeur de test sur les scripts, l'argumentation, la correction et l'adaptation, la mesure de la performance, les ajustements dans un cadre pré établi.

Aide permanente à l'industrialisation des call center : formation produit, contrôle, tests et analyses des résultats, reporting des équipes, tests des logiciels techniques, CRM.

Cheville ouvrière à la duplication des concepts des calls off-shore dans les territoires de la Réunion, Ile Maurice, Maroc.

Associée à la mise en place des stratégies de prospection et d'acquisition, 80 postes.

□ L'univers économique : les assurances et l'automobile :

Assurances de personnes ; complémentaire et sur complémentaire santé, individuelle accident, broken bones , hospitalisation (Swiss Life, Aviva, Mutuelles Bleues...)

Plateforme de vente automobile, sourcing VIA Automobile, Autobiz... L'univers économique : les assurances et l'automobile.

Ma mission a pris fin à la suite de la cession de l'entreprise à un investisseur institutionnel : La CNP

**2005 - 2009 :**

Chargée d'affaire chez Sfr, Vitalis, Ile De La Réunion, Reunion

Manager de proximité de téléconseillers sur les plateaux de centre d'appels, réponse aux appels d'offres, participation à l'optimisation de l'organisation des plannings, à faire respecter les engagements qualité, à préparer et tester les supports de vente. Implication personnelle pour montrer l'exemple, ne serait-ce que pour tester les tests

Planification d'actions et événements commerciaux/télémarketing pour le compte de société : SFR, RENAULT, HUNDAY...

**2003 - 2005 :**

Assistante de Direction chez Hôtel Intercontinental Resort Moorea, Polynésie

Coordination des informations entre les cadres, employés de l'hôtel et le Directeur. Gestion de l'agenda de la Direction,

Tâches administratives liées aux différentes activités de l'hôtel (classement, archivage...),

Rédaction des courriers et mémo internes (français, anglais),

Réalisation mensuelle des Général Manager Report destinés à la Direction régionale (en Anglais).

**1999 - 1999 :**

Agent en billetterie sur le site Framatome (la Défense) et en agence groupes pour la réalisation d'autotour groupes entreprises (Bd Haussman) chez Via Voyages

**1999 - 1999 :**

Agent en billetterie chez Via Agence Maritime

**1999 - 1999 :**

Agent en billetterie chez Corse Voyages

préparation des forfaits saisons printemps / été directement chez le voyageur (Calvi)

**1998 - 2003 :**

Responsable home office chez Arthur Andersen France Cabinet D'audit Et D'experts Comptables sur Paris

Gestion service accueil : Il regroupait 11 personnes en charge de l'accueil téléphonique et physique, de la préparation de réception de VIP, l'organisation des plannings des salles de réunion, des commandes repas, décoration, ouverture, accès, vestiaire...

Action remarquable : organisation du pôle accueil du Forum Economique Mondial de DAVOS. 1999, 2000, 2001

**Langues**

---

Anglais (Oral : courant / Ecrit : expérimenté), Espagnol (Oral : scolaire / Ecrit : intermédiaire), Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

## **Logiciels**

---

Pack Office, AS 400

## **Atouts et compétences**

---

Chargée d'affaire/Chargée d'accueil

## **Permis**

---

Permis B