

**Soumia A.** - Née en 1989  
**95300 Pontoise**  
**12 ans d'expérience**  
**Réf : 2309281236**

## Conseillère commerciale / vendeuse

### Ma recherche

---

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

### Formations

---

**2008** : Bac à Lycee Guy de maupassant sur Colombes  
Baccalauréat ST2S

### Expériences professionnelles

---

#### **11/2022 - 2022 :**

**RESPONSABLE D'EXPLOITATION** chez Rio Managed Services sur Puiseux-pontoise

Management de proximité. Accompagnement des techniciens de maintenance (Print HP et Konika Minolta).

Mise en place de formation. Entretien de suivi. Recrutement.

Présentation des résultats aux clients/Partenaires.

Animation COPIL. Présentation des résultats. Force de proposition.

Animation réunion d'équipe. Rédaction des CR.

Gestions des plannings/Congés et organisations des back up.

Suivi et propositions de nouvelles prestations aux clients/partenaires.

Veille au bon respect des clauses du contrat et mise en place d'action de reconduction

#### **2016 - 2022 :**

**RESPONSABLE D'EQUIPE** chez Free Colombes

Management de proximité. Suivi et analyse des données d'activité. Conduite des entretiens.Remontée RH.

Reporting. Animation de réunion. Rédaction de CR.

Gestion des rendez vous. Gestion des plannings.

Définition et amélioration des procédures. Formation et accompagnement terrain. Recrutement. Mise en place d'atelier/formation. Montée en compétences.

Maintien des bonnes conditions de travail et du climat social. Mise en place et suivi des EAE/EAP.

Définition des objectifs quantitatifs /qualitatifs. Contrôle de la bonne application des procédures internes. Plans d'actions et actions correctives. Contrôle de la qualité du discours/argumentaire des conseillers. Mise en place de challenges et animations.

Analyse de la QS. Transmission des éléments variables pour la paie..

#### **2012 - 2016 :**

**CONSEILLERE COMMERCIAL ET FIDELISATION** chez Free Colombes

Prise d'appels entrant/Sortant.

Identification des besoins en écoutant attentivement les demandes formulées et les spécificités de l'environnement. Identification des causes liés aux problématiques abonnés.

Prospection. Vente. Suivi client. Historique de contact via fiche client. - Fidélisation client. Traitement des litiges.

Prise en charge des dossier en recouvrement. Accompagnement des clients.

Communication des informations pertinentes avec les différents interlocuteurs internes et externes.

Atteinte des objectifs fixés en mobilisant les moyens nécessaires et en s'adaptant aux circonstances.

Gestion des situations d'urgence avec calme et sang-froid. - Collaboration en équipe en communiquant, en

partageant les idées et en mutualisant les efforts.

Organisation du travail en priorisant les tâches dans le but de répondre aux attentes et de respecter les délais

**2010 - 2011 :**

**VENDEUSE PRET A PORTER chez Mango sur Paris**

Accueillir, conseiller, analyser , répondre aux besoins des clients. Garantir la réalisation des objectifs dans le respect de la charte clientèle Mango. Participer au bon fonctionnement de la boutique. Réception des marchandises. - Étiquetage et mise en rayon des articles. Rangement de la réserve

## **Langues**

---

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

## **Permis**

---

Permis B

## **Centres d'intérêts**

---

Musique, Natation, Fitness, voyages