

**Samia B.** - Né en 1992  
**94200 Ivry-sur-seine**  
**12 ans d'expérience**  
**Réf : 2402061154**

## Key account manager chargée de clientèle

### Ma recherche

---

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

### Formations

---

**2013** : Bac +3 à UNIVERSITÉ PARIS XVII sur Creteil  
Licence commerce international

**2010** : Bac +3  
Baccalauréat SGT (science technique de gestion)

### Expériences professionnelles

---

#### **08/2023 à ce jour :**

Gestionnaire Service Apres Vente (é-commerce) chez Reuter.com

Traiter les demandes des clients par e-mail en anglais et en français.

Trouver des solutions à leurs problématiques.

Echanger avec les fabricants ainsi que les différents interlocuteurs au siège social du groupe basé en Allemagne (comptabilité, acheteurs, logistique).

#### **03/2023 - 08/2023 :**

Gestionnaire SAV VOVN chez Aramisauto.com sur Arcueil

Traiter les appels entrants des clients, les e-mails et le chat (demandes, réclamations et litiges clients), assurer le suivi des dossiers. Garantir la charte de satisfaction client dans une démarche d'amélioration continue.

Remonter les problématiques récurrentes et trouver des solutions.

Conseiller et répondre aux questions concernant leurs garanties (Cetelem, Opeven).

Relayer la voix du client auprès de tous les autres services

#### **2020 - 2022 :**

Sauveteur secouriste chez Fédération Française Des Sauveteurs Secouriste Parisien (ffss) sur Paris

Assurer une protection immédiate

Réaliser un bilan et assurer sa transmission au responsable de l'équipe.

Réaliser les gestes de premiers secours face à une personne en détresse

Assister les équipiers secouristes, lors de manoeuvres d'immobilisation, de relevage ou de brancardage

Agir en équipe , sous la responsabilité du chef d'intervention, au sein d'un poste de secours ou d'une équipe d'intervention ou d'évacuation

#### **2020 - 2022 :**

Chargée d'assistance chez Ogf sur Nanterre

Réception des appels d'officiers de police judiciaire, d'EHPAD, d'hôpitaux et de mairies ainsi que des familles.

Mission:

Coordonner la prise en charge des défunts.

organiser la prise en charge dans le respect des délais légaux. Gestion des sinistres liés aux contrats d'obsèques. Élu service client de l'année en 2022. Formation en psychologie du deuil et en législation funéraire

**2019 - 2020 :**

Chargée de clientèle chez Société Générale sur Nanterre

Accompagner les clients dans leur parcours et identifier les opportunités commerciales

**2017 - 2019 :**

Key account manager chez Derichebourg sur Paris

Gestion du portefeuille clients du pôle accueil en entreprise, générant environ 10 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel. Élaboration de propositions commerciales, suivi et fidélisation des clients.

Supervision des hôtes et hôtesse déployés chez les clients (150 collaborateurs en CDI/CDD), recrutement de profils adaptés, formation du personnel sur site, et gestion globale des prestations avec des rapports réguliers (mensuels, trimestriels, ou annuels) selon les demandes spécifiques des clients

**2010 - 2016 :**

Chargée de satisfaction clients chez Sfr sur Gentilly

Premier interlocuteur des ingénieurs commerciaux en cas de litige non résolu par le responsable de l'agence, le service clients ou le service technique.

Gestion des leads, courriels et appels des ingénieurs commerciaux.

Référente terrain pour les nouveaux arrivants et force de proposition pour l'amélioration des procédures quotidiennes

## Langues

---

Allemand (Oral : notions / Ecrit : débutant)

## Permis

---

Permis B