Gestionnaire des comptes clients

75009 Paris · Plus de 10 ans d'expérience · Réf. 1606201344

Ma recherche

Contrat recherché : Tout contrat
Zone : Ile de France
Mobilité : pas de mobilité
Rémunération : a étudier
Secteur : Administration et juridique

Formations

2005
obtention de la licence professionnelle hôtellerie et tourisme avec mention (en apprentissage) l'i.r.e.s.t. (institut de recherche et d'etudes supérieures du tourisme)
2004
obtention du b.t.s. ventes et production touristiques lycée hôtelier et de tourisme de
06/2002
obtention du baccalauréat littéraire, options espagnol renforcé et anglais européen

Expériences professionnelles

2013 - 2013 — Responsable fidélisation clientèle
gestionnaire clientèle niveau 3 (traitement des demandes complexes) service relations membres de vente privee.com (cdi) elu meilleur service clients vente distance depuis pôle décoration ameublement bricolage cosmétique gastronomie vins ð· gestionnaire clients garantir la qualité de service et la satisfaction clientèle en fournissant des réponses personnalisées, interlocuteur privilégié des membres en vue de trouver des solutions gagnant/gagnant en lien avec les différents services (production des ventes, commercial et logistique) pour satisfaire et fidéliser les membres. ð· responsable de ventes sur la partie relation membres (40 ventes par mois) analyser les éventuelles anomalies intervenant différents stades de la vente, effectuer un plan d'actions et aviser les membres campagnes de communication destinées aux membres impactés par les anomalies. ð· mettre en place des procédures destination des prestataires (niveau 1 et 2) afin de faciliter le traitement des demandes et proposer une gestion qualitatives aux membres. ð· gestion des sav et des livraisons avec les marques partenaires relations privilégiées avec les marques partenaires notamment pour pérenniser l'accord commercial. ð· remplacement du team leader lors de ses absences gestion du planning des ventes, externalisation des demandes sav, organisation du travail de l'équipe, arbitrage des demandes litigieuses ð· tutrice de nouveaux arrivants dans l'équipe faire preuve de pédagogie pour transmettre les procédures inhérentes poste, être disponible et l'écoute.
04/2007 - 2007 — Conseiller / Conseillère en voyages
conseillère voyages v oyages kuoni brochure circuits (cdi).
2007 - 2013 — Consultant / Consultante tourisme
conseillère voyages scanditours/celtictours/croisieres kuoni (cdi).
2005 - 03/2007
agent de réservation polyvalent mille lieux clichy (cdi). ð· élaboration de devis de voyages personnalisés contacts avec les prestataires, concrétisation de ventes avec les agences de voyages, conception des carnets de voyages, gestion aérienne ð· vente de produits touristiques packagés et sur mesure lancement de la réservation, suivi des request, confirmation de la vente
2004 - 2005 — Assistant / Assistante emploi formation
ormodent montreuil contrat d'apprentissage en alternance en tant qu'assistante évènementiel

Langues

Français (maternelle), Anglais (courant), Espagnol (courant)

Compétences

ð· Gestionnaire clients : garantir la qualité de service et la satisfaction clientèle en fournissant des réponses personnalisées, interlocuteur privilégié des membres en vue de trouver des solutions gagnant/gagnant en lien avec les différents services (production des ventes, commercial et logistique) pour satisfaire et fidéliser les membres.
ð· Responsable de ventes sur la partie Relation Membres (40 ventes par mois) : analyser les éventuelles anomalies intervenant à différents stades de la vente, effectuer un plan d'actions et aviser les membres : campagnes de communication destinées aux membres impactés par les anomalies.
ð· Mettre en place des procédures à destination des prestataires (Niveau 1 et 2) afin de faciliter le traitement des demandes et proposer une gestion qualitatives aux membres.
ð· Gestion des SAV et des livraisons avec les marques partenaires: relations privilégiées avec les marques partenaires notamment pour pérenniser l'accord commercial.
ð· Remplacement du Team Leader lors de ses absences : gestion du planning des ventes, externalisation des demandes SAV, organisation du travail de l'équipe, arbitrage des demandes litigieuses
ð· Tutrice de nouveaux arrivants dans l'équipe : faire preuve de pédagogie pour transmettre les procédures inhérentes au poste, être disponible et à l'écoute.

Relation clientèle : qualité rédactionnelle, empathie, réactivité, gestion des priorités, créativité, prise d'initiatives et force de proposition.

Vente : 7 ans d'expérience en BtoB : goût du challenge des chiffres, sens relationnel, aisance dans l'argumentaire et dans la négociation commerciale.

Compétences personnelles : passion pour les défis, rigoureuse, persévérante et déterminée, ponctuelle, capacité d'adaptation.

- Maîtrise des logiciels : Word, Excel, Power Point, Amadeus, Taranis, AS400

Loisirs

- Passion pour le monde des voyages et les échanges culturels
- Pratique du badminton et de la natation

Fiche anonyme — l'identité et les coordonnées du candidat sont communiquées aux recruteurs qui en font la demande sur pmebtp.com.