Né en 1986
75009 Paris
Plus de 10 ans d'expérience
Réf : 1606201344

Gestionnaire des comptes clients

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, en Ile de France, dans l'Administration et juridique.

Formations

2004-2005 : Obtention de la Licence professionnelle Hôtellerie et Tourisme avec mention (en apprentissage) à l'I.R.E.S.T. (Institut de Recherche et d'Etudes Supérieures du Tourisme)
Université Paris 1 Panthéon Sorbonne, formation en collaboration avec le C.F.A. Stephenson
2002-2004 : Obtention du B.T.S. Ventes et Production Touristiques au lycée Hôtelier et de Tourisme de Blois (41)
Juin 2002 : Obtention du Baccalauréat littéraire, options Espagnol renforcé et Anglais européen

Expériences professionnelles

Nov. 2013 à ce jour
Gestionnaire clientèle Niveau 3 (traitement des demandes complexes) au Service Relations Membres de VENTE-PRIVEE.COM (CDI) Elu meilleur Service clients vente à distance depuis 2008 Pôle décoration - ameublement - bricolage - cosmétique - gastronomie - vins 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. 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. 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. Gestion des SAV et des livraisons avec les marques partenaires: relations privilégiées avec les marques partenaires notamment pour pérenniser l'accord commercial. 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 Tutrice de nouveaux arrivants dans l'équipe : faire preuve de pédagogie pour transmettre les procédures inhérentes au poste, être disponible et à l'écoute.

Oct. 2007 à Nov.2013
Conseillère voyages SCANDITOURS/CELTICTOURS/CROISIERES KUONI (CDI).

Avril 2007- Oct. 2007
Conseillère voyages V OYAGES KUONI brochure Circuits (CDI).

Nov. 2005- Mars 2007
Agent de réservation polyvalent MILLE LIEUX - Clichy (CDI). 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 Vente de produits touristiques packagés et sur mesure : lancement de la réservation, suivi des request, confirmation de la vente

Oct. 2004- Oct. 2005
ORMODENT- Montreuil - Contrat d'apprentissage en alternance en tant qu'assistante évènementiel

Langues

- Anglais : lu, écrit, parlé - bon niveau : lu, écrit, parlé / Espagnol très bon niveau parlé: scolaire / écrit: notions

Atouts et compétences

 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.
 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.
 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.
 Gestion des SAV et des livraisons avec les marques partenaires: relations privilégiées avec les marques partenaires notamment pour pérenniser l'accord commercial.
 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
 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 (Expert)

Centres d'intérêts

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