

Née en 1982  
**93250 Villemomble**  
**0 à 1 an d'expérience**  
**Réf : 1608021242**

## Assistante de direction

### Ma recherche

---

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

### Formations

---

**7501 :**

\* ifpo ics begue, 5 rue de la république 75011 paris,

**7500 :**

\* jean baptiste lully, 44 rue des jeunesurs, 75002 paris

**7500 :**

\* lycee jacques monod, 12 rue victor cousin, 75005 paris,

### Expériences professionnelles

---

**06/2012 :**

**Chef / Cheffe de rayon téléphonie**

aratel, 7 rue du progrès 93100 montreuil, centre d'appels superviseur formatrice, 10 télésecrétaires \* connaissance du logiciel abm \* formation des opératrices \* suivi qualité (statistiques, tableau de bord, double écoute et débriefing avec l'opératrice) \* animation et participation aux réunions hebdomadaire \* gestion des remarques clients \* gestion des plannings (vacances, absences, retards) \* gestion des appels (gestion d'agenda, prise de messages, transfert d'appels) \* gestion des mails clients / saisie de courriers

**09/2003 - 05/2012 :**

**Adjoint / Adjointe chef de centre de télétraitement mobile aux armées**

iter international, 33 avenue philippe auguste, 75011 paris, centre d'appels superviseur / formatrice, 4 télésecrétaires \* connaissance du logiciel abm \* formation des opératrices \* responsable de qualité (statistiques, tableau de bord, supervision des messages pris) \* gestion des remarques clients \* gestion des plannings \* gestion des appels (gestion d'agenda, prise de messages, transfert d'appels) \* gestion du courrier (tri, rangement, réexpédition) \* secrétariat classique (courrier, relance clients) \* réservation de salles de réunion

**09/2001 - 08/2003 :**

**Secrétaire téléphonique**

iter, 33 avenue philippe auguste, 75011 paris, centre d'appels tele secretaire en contrat de qualification \* connaissance du logiciel abm \* gestion des appels (gestion d'agenda, prise de messages, transfert d'appels)

**01/2000 :**

**Assistant / Assistante en cabinet médical**

cabinet médical, 58 rue de la chaussée d'antin, 75009 paris, stage scolaire en tant que secrétaire médicale \* gestion d'agenda de 4 médecins spécialistes \* gestion des dossiers patients \* secrétariat classique (saisie de compte rendu, courriers)

## Langues

---

Français (Oral : maternelle / Ecrit : expérimenté)

## Atouts et compétences

---

- \* Connaissance du logiciel ABM
- \* Formation des opératrices
- \* Responsable de qualité (statistiques, tableau de bord, supervision des messages pris)
- \* Gestion des remarques clients
- \* Gestion des plannings
- \* Gestion des appels (gestion d'agenda, prise de messages, transfert d'appels)
- \* Gestion du courrier (tri, rangement, réexpédition)
- \* Secrétariat classique (courrier, relance clients)
- \* Réservation de salles de réunion
- \* Secrétariat classique (saisie de compte rendu, courriers)