

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 jeuneurs, 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 télétraitemet 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)