

Née en 1987  
83300 Draguignan  
0 à 1 an d'expérience  
Réf : 1610250907

## Secrétaire

### Ma recherche

---

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

### Formations

---

**2003 :**

bts secrétaire comptable

**2001 :**

stage secrétaire d'accueil (clinique vétérinaire)

**2000 :**

bac secrétaire comptable

### Expériences professionnelles

---

**2004 - 2014 :**

Responsable de service juridique

sarl prestivar, société de prestations de services dans la vpc roquebrune responsable service clients □ organiser l'activité du service clients □ encadrer une équipe contrôler le suivi des dossiers clients □ traitement des cas les plus litigieux □ recueillir les remarques et les remonter □ élaborer et faire évoluer les procédures qualité de service clientèle et en contrôler l'application □ concevoir les indicateurs de performance de service (taux de réclamation, d'appels, délais), analyser les résultats et mettre en place des ajustements □ renseigner les supports de suivi d'activité □ recueillir des retours auprès de la clientèle et les transmettre service concerné □ proposer des solutions lors de réclamations de la clientèle

**2003 - 2004 :**

Secrétaire téléphonique

thd, société informatique secrétaire □ accueil physique et téléphonique clientèle □ réception et transmission des appels □ prise de messages et de rendez vous □ traitement du courrier □ établissement de devis □ prise de commandes □ gestion et tenue de stocks □ facturations, relance clients

### Langues

---

Français (Oral : maternelle / Ecrit : expérimenté), Anglais (Oral : courant / Ecrit : intermédiaire)

### Atouts et compétences

---

- Gestion service clients
- Management d'équipe
- Gestion du temps
- Logiciels maîtrisés: pack office, AS 400, divers logiciels internes.
- Connaissances en: Comptabilité

**Centres d'intérêts**

---

Sports, marche, randonnées, lecture