

Né le 03/03/1988
77500 Chelles
5 à 10 ans d'expérience
Réf : 1612221032

Assistante qualité

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, en Ile de France, dans les Services Commerciaux.

Formations

2012 :

master management spécialité marketing et production de services iae gustave eiffel université de paris est marne la vallée (77)

2010 :

licence economie gestion université de paris est marne la vallée (77)

2007 :

baccalaureat général série economique et sociale

Expériences professionnelles

10/2013 - 2016 :

Auditeur / Auditrice qualité services

assistante qualité service client et qualité loomis france aubervilliers (93) analyse et correction des bases de données suivi de la qualité □ établir les reportings qualité pour les clients dans le respect du cahier des charges apport de réponses aux demandes des clients

09/2011 - 09/2012 :

Manager commercial junior des forces de vente

chef de projet développement des ventes service client et web (apprentissage) orange arcueil (94) gestion de projet gestion du contenu des pages internet concernant les prestations d'assistance technique home grand public création de documents interne outils d'aide la vente (leaflet, outils interactif) participation la mise en place et suivi d'animations commerciales sur les centres d'appels □ création du règlement □ fixation des objectifs □ création et communication du power point

11/2010 - 09/2011 :

Adjoint / Adjointe service clients

assistante chef de projet relation client la direction de l'assistance technique home (apprentissage) orange arcueil (94) calcul de la satisfaction client analyse des motifs d'excellence et d'insatisfaction recommandations effectuées suite aux analyses gestion de projets

09/2007 - 08/2008 :

Réceptionnaire magasinage

conseillère de clientèle la société la halle chelles 77 conseil la clientèle tenue de caisse réception, mise en place des produits, rangement du magasin tenue des cabines d'essayage en période de soldes

Langues

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

Atouts et compétences

Analyse et correction des bases de données

Suivi de la qualité

Etablir les reportings qualité pour les clients dans le respect du cahier des charges

Apport de réponses aux demandes des clients

Gestion de projet

Gestion du contenu des pages internet concernant les prestations d'assistance technique home grand public

Création de documents interne : outils d'aide à la vente (leaflet, outils interactif)

Participation à la mise en place et au suivi d'animations commerciales sur les centres d'appels

Création du règlement

Fixation des objectifs

Création et communication du power point

Calcul de la satisfaction client

Analyse des motifs d'excellence et d'insatisfaction

Recommandations effectuées suite aux analyses

Bonne maîtrise du Pack office : Word, Excel, Power Point, Outlook

Bonne maîtrise du Lotus Notes

Maîtrise du NPrinting

Centres d'intérêts

Cinéma

Randonnée