

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

2010 - 2012 : MASTER Management spécialité Marketing et Production de Services - IAE Gustave Eiffel - Université de Paris Est Marne la Vallée (77)
2007-2010 : LICENCE Economie-Gestion - Université de Paris Est Marne la Vallée (77)
2006-2007 : BACCALAUREAT Général Série Economique et Sociale

Expériences professionnelles

Octobre 2013-2016

Assistante qualité au Service Client et Qualité - Loomis France - Aubervilliers (93) 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

Septembre 2011 à Septembre 2012

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 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

Novembre 2010 à Septembre 2011

Assistante chef de projet relation client à 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

Septembre 2007 puis de Juin à Août 2008

Conseillère de clientèle à la société La Halle - Chelles 77 Conseil à la clientèle Tenue de caisse Réception, mise en place des produits, rangement du magasin Tenue des cabines d'essayage en période de soldes

Langues

- Anglais : Niveau intermédiaire / Espagnol : Niveau intermédiaire parlé: scolaire / écrit: notions

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 (Expert)

Centres d'intérêts

- Cinéma
Randonnée