Ines S. - Née
94230 Cachan
7 ans d'expérience dont 4 à l'étranger
Réf : 2006130850

Responsable de la communication/chargee relation clients

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Ile de France, dans les Services Commerciaux.

Formations

2019 : certificat à CNAM
Certificat MOA / Urbanisation et Architecture des Systèmes d'Information

2017 : Bac +5 à Paris 1 Panthéon - Sorbonne
Master II en Communication institutionnelle et politique

2016 : Bac +5 à HEIP
Master I en Relations Internationales Politique Approfondies

2009 : Bac +5 à INP-HB
Ingénieur (ESCAE) Communication institutionnelle et Gestion des ressources humaines

Expériences professionnelles

09/2018 - 04/2019 :
CHARGEE RELATION CLIENTS chez E. Leclerc/groupe Sitel Acticall
Chargé de la clientèle à distance B to B, B to C
Technique de contact et prise en charge du client
Gestion de la communication de crise (front, middle et back office)
Prospection et vente de produits et services
Gestion de l'activité en fonction des flux ; Gestion du compte client
Veille concurrentielle des produits (marché, prix, nouvelle tendance)

01/2018 - 2018 :
CONSULTANT FREE LANCE EN COMMUNICATION chez Izis Cachan
Relation publique et lobbying, Montage et réalisions d'événementielles, Communication de marque, chargée d'étude

04/2017 - 11/2017 :
ASSISTANTE EN ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT chez Psa Peugeot Citroën sur Vélizy-villacoublay
Gestion de projet
Elaboration du cahier de charges,
Gestion de l'assurance qualité pour le développement et le logiciel, Ajustement de la planification en fonction du besoin,
Travail en équipe interdisciplinaire pour atteindre les objectifs du projet, Collaboration avec les développeurs pour planifier les échéances du projet, Relation client B to C ; Elaborer le rapport de chaque étape
Pilotage des actions de communication
Evolution des retombées des actions de communication
Rédaction de la stratégie de communication ; Conception et rédaction des communiqués ; Réalisation des

supports de communication (Newsletter, affiches, capsule)
Formation
Rédaction des contenues de formation ; Animation, formation et Régulation des groupes ; Gestion administrative et logistiques de la formation ; Gestion des échanges ; Evaluation en amont, en cours et en aval.

12/2015 - 01/2017 :
ASSISTANTE RELATION PUBLIC chez La Poste sur Chaville
relation client B to B
Gestion des plannings ; Création et mise à jour des dossiers clients ; Adaptation de la stratégie de communications externes selon la population cibles ; Recueil et prises en charge des besoins clients

03/2013 - 01/2015 :
RESPONSABLE DE LA COMMUNICATION chez Institut National De La Statistique sur Abidjan, Cote D'ivoire
Encadrement et Management d'équipe
Maintenir et développer les compétences de ses collaborateurs ; Encadrer et animer une équipe.
Communication
Conception et réalisation de la stratégie de communication ; Gestion de la communication interne et externe ; Suivi de la réalisation des supports de communication. Organisation d'événements, d'interviews, de conférences et de déjeuners de presses ; Gestion de la communication en période de crise ; Organisation des plaidoyers

01/2012 - 02/2013 :
CHARGÉE D'ÉTUDE COMMUNICATION chez Ministère Du Plan Et Du Développement sur Abidjan, Cote D'ivoire
Conception et développement de la stratégie de communication ; Gestion de planning, Suivi des résultats des différentes actions de campagnes ; Proposition et organisation des actions évènementielles (interviews, conférences et déjeuners de presse) ; Etablir l'agenda du Ministre

12/2009 - 06/2010 :
ASSISTANTE RESSOURCES HUMAINES chez Fonds De Prévoyance Militaire sur Abidjan, Cote D'ivoire
Données statistiques et les tableaux de bord
Etablir les IRP ou la paye pour les dépassements horaires, l'absentéisme, les reliquats RCR, RTT et congés, etc.
Déclarations à l'embauche (DPAE), registre du personnel et des stagiaires, effectifs handicapés, etc.
Assister la responsable des ressources humaines sur la mise en oeuvre du plan de formation inscriptions, Suivi du déroulement

07/2006 - 09/2006 :
CHARGEE CLIENTELE chez Ascoma sur Abidjan
Gestion administrative
Ouverture de compte, rédaction de contrats montage de dossiers, simulation de remboursement de crédit, suivi des dossiers.
Prospecter en permanence une nouvelle clientèle;
Gestion de compte privé et commerciaux.
Proposer des services adaptés à chaque client

Langues

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté), Anglais (Oral : courant / Ecrit : avancé)

Atouts et compétences

? Gestion des Projets
? Elaboration de la politique de communication

? Organisation d’évènementiels
? Accompagnement du changement
? Promotion et évolution de l’Image de la société
? Gestion de la communication de crise
? Veille institutionnelle
? Gestion de Planning

Permis

Permis B

Centres d'intérêts

Membre du club efficience
Membre du cercle des communicants Francophones
Membre Fondateur du Lions clubs
Sport - lectures - voyages - cinéma