

Née en 1986  
**33980 Audenge**  
**0 à 1 an d'expérience**  
Réf : 2104231009

## Chargée de clientèle

### Objectifs

Avec plus de 10 ans d'expérience dans le commerce et le service à la clientèle, j'ai pu acquérir de nombreuses compétences professionnelles et évoluer dans différentes entreprises à l'internationale

### Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Nouvelle-Aquitaine, dans les Services commerciaux.

### Formations

#### 2012 : Formation sur Gujan-mestras

Révisions expertises conseils  
Saisi et classement des données chiffrées sur ordinateur  
Traitement des bilans: comptabilité clients, fournisseurs, comptes bancaire

### Expériences professionnelles

#### 11/2020 à ce jour :

Chargée de clientèle chez Cdiscount  
Direction relation client

#### 01/2019 à ce jour :

Conseillère en vente chez Kaovia  
En galeries commerciales et salons, vente de volets battants en composite.  
Téléprospection, prise de rendez-vous auprès de particuliers.  
Atteindre les objectifs de vente

#### 11/2017 à ce jour :

Chargée de clientèle e-commerce chez La Maison Simons  
Gestion des appels entrants, conseil, suivi client et vente par téléphone, courriel et chatbot.  
Objectif: Fidélisation et satisfaction de la clientèle  
Service après vente  
Objectif: Résoudre les problèmes liés au service d'envois et de livraison  
Conseillère en e-Stylisme  
Objectif: Apporter un service et conseil supplémentaire à la clientèle haut de gamme  
Gestion et prévention des fraudes et litiges de paiement en ligne  
Assurer le suivi digital sur les réseaux sociaux  
Objectif: Répondre aux commentaires et avis clients sur les pages dédiées à l'entreprise  
Formation des nouveaux employés du groupe  
Objectif: S'assurer de transmettre toutes les informations outils, métier et procédures au nouveaux agents

#### 05/2017 :

Conseillère en vente sur salon chez Kaovia

La société KAOVIA est spécialisée dans l'amélioration de l'habitat depuis plus de 15 ans en privilégiant les produits innovants de qualité, fabriqués en France.  
Vente de volets battants en composite sur salon international de l'habitat

**04/2015 - 12/2015 :**

Assistante en garderie chez Odyssey Nursery, Emirats Arabes Unis

**01/2015 - 03/2015 :**

Assistante en Garderie chez Canadian Nursery, Emirats Arabes Unis

**11/2013 - 03/2014 :**

Chargée de clientèle e-Commerce chez Maxicoffee.com sur La Teste De Buch

Gérer les appels entrants des clients, conseils et ventes par téléphone, fidéliser la clientèle

Résoudre les problèmes de livraison des commandes clients

Tester les machines en retour au service après-vente

Aider le client à naviguer sur le site

Aider le client à utiliser sa machine en le guidant par téléphone

**09/2005 - 10/2013 :**

Assistante commerciale chez La Boutique Du Feu sur Gujan-mestras

Présenter aux clients les gammes de produits et les services dont il peut bénéficier

Assister le commercial (propositions commerciales, suivi des clients, mise à jour des dossiers)

Participer aux actions de promotion (relances commerciales, salons)

Passer les commandes clients auprès des fournisseurs, s'assurer du respect des délais de livraison

Actualiser des bases de données (produits référencés, prévisions de vente, cumul de commande).

Gestion des clients et suivi des commandes, prise de rendez-vous, devis, factures, informations sur les coûts et délais.

Gestion des stocks et approvisionnement auprès des fournisseurs

Réception des marchandises, vérification du bon état des produits

Conseils selon les besoins ou contraintes techniques du client

**07/2005 - 09/2005 :**

Télévendeuse chez La Cinquième Agence sur La Teste De Buch

Vente par téléphone de produits de santé, minceur et phytothérapie

**06/2004 - 07/2005 :**

Téléprospectrice chez Kalitea sur Tresses

Téléprospection, prise de rendez-vous auprès de particuliers

Argumentation commerciale

Atteindre les objectifs de vente

Typologie des clients/consommateurs

Techniques de marketing téléphonique et commerciales

## **Langues**

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

## **Logiciels**

Pack Office

## **Atouts et compétences**

Gestion des appels entrants, conseil, suivi client et vente par téléphone, courriel et chatbot.

Fidélisation et satisfaction de la clientèle

Service après vente

Apporter un service et conseil supplémentaire à la clientèle haut de gamme

Gestion et prévention des fraudes et litiges de paiement en ligne

Assurer le suivi digital sur les réseaux sociaux

Formation des nouveaux employés du groupe

Techniques de marketing téléphonique et commerciales

## **Centres d'intérêts**

---

course à pied

vélo

ski