Conseillère Clientèle

Né(e) en 1972 · 61218 SAULTY · Plus de 10 ans d'expérience · Réf. 2104241140

Ma recherche

Contrat recherché : Tout contrat
Zone : Normandie
Mobilité : sur toute la région
Rémunération : A étudier
Secteur : Services commerciaux

Formations

1990 — Bac
Baccalauréat B (Economie et Social)

Expériences professionnelles

06/2010 - 12/2011 — Team Leader Service Clients

-Encadrement de 3 conseillères clientèles,
-Gestion de l'agence d'un portefeuille de 10000 clients particuliers et professionnels
-Campagne de fidélisation, challenges, gestion des litiges
-Contrôle qualitatif et quantitatif des flux (courriers, téléphone, mails, fax, saisie de contrats)
-Pilotage et reporting d'activités auprès du directeur commercial
-Maîtrise du front et back office
-Optimisation et développement des applications métiers (procédures et modes opératoires)

05/1998 - 06/2010 — Conseillère Clientèle

-Gestion d' un portefeuille de 2500 clients
-Traitement du courrier, des mails, des réclamations, des appels entrants
-Négociation commerciale (établissements de contrats pour les successeurs, et les renouvellements)
-Vente de Services avec objectifs
-Conseil en économie d'énergie, étude de la consommation d'une habitation à l' aide d'un logiciel Cardonnel, envoi de certificat d' énergie pour la réalisation de travaux d'isolation, de changement de chaudière (déclenchement des avoirs reversés aux clients)
-Gestion des échanges citernes réglementaires (sécurité), demandes de reprises citernes auprès de notre prestataire
-Gestion des comptes clients, mise en place des mensualités , encaissements, relances écrites et orales, recouvrement, préparation des dossiers pour le contentieux, remboursements, étude de la balance âgée, lettrage des comptes

08/1994 - 02/1998 — Assistante de Direction Commerciale

-Gestion Commerciale pour 3 directeurs : envoi de documentations aux clients, GMS, VPC, dépositaires, organisation de manifestations
-Commande de linge de maison pour les shoppings des journalistes, gestion des stocks, relances - Organisation et suivi du show-room
-Informations clients (téléphone, physique)
-Gestion administrative : courriers, comptes rendus réunions, planification des agendas
-Tri, classement et archivage, mise à jour des fichiers clients
-Prise de commandes auprès des fournisseurs (matières premières, impression, confection)

04/1994 - 07/1994 — Secrétaire Standardiste

-Accueil Clientèle, gestion des appels téléphoniques (filtrage), tenue des agendas des attachés de presse, prise de rendez-vous, publipostage
-Participation à des manifestations commerciales pour le lancement de nouveaux produits

Langues

Français (Courant)

Compétences

-Gestion d’ un portefeuille clients
-Traitement du courrier, des mails, des réclamations, des appels entrants
-Négociation commerciale (établissements de contrats pour les successeurs, et les renouvellements)
-Vente de Services avec objectifs
-Conseil en économie d’énergie, étude de la consommation d’une habitation à l’ aide d’un logiciel Cardonnel, envoi de certificat d’ énergie pour la réalisation de travaux d’isolation, de changement de chaudière (déclenchement des avoirs reversés aux clients)
-Gestion des échanges citernes réglementaires (sécurité), demandes de reprises citernes auprès de notre prestataire
-Gestion des comptes clients, mise en place des mensualités , encaissements, relances écrites et orales, recouvrement, préparation des dossiers pour le contentieux, remboursements, étude de la balance âgée, lettrage des comptes

Logiciels

Pack Office, Crm

Permis

Permis B

Loisirs

Secrétaire d'une association sportive, jardinage

Fiche anonyme — l'identité et les coordonnées du candidat sont communiquées aux recruteurs qui en font la demande sur pmebtp.com.