

Née en Octobre 1972

**61218 Saulty**

**0 à 1 an d'expérience**

Réf : 2104241140

## Conseillère clientèle

### Ma recherche

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

### Formations

**1990** : Bac sur Douai

Baccalauréat B (Economie et Social )

### Expériences professionnelles

**06/2010 - 12/2011 :**

Team Leader Service Clients chez Primagaz sur Dainville

- 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 chez Primagaz sur Dainville

- 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 citerne réglementaires (sécurité), demandes de reprises citerne 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 chez Itc (impression Teinture Coton) sur Paris

- 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 chez Thomas Marko (agence De Communication Et Relation De Presse) sur Paris

-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 (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

## **Logiciels**

---

Pack Office, Crm

## **Atouts et 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 citerne réglementaires (sécurité), demandes de reprises citerne 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

## **Permis**

---

Permis B

## **Centres d'intérêts**

---

Secrétaire d'une association sportive, jardinage