

Née en 1980  
**92190 Meudon-la-forêt**  
**Plus de 10 ans d'expérience**  
Réf : 2209190923

## **Assistante sav / chargé de clientèle**

### **Ma recherche**

---

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

### **Formations**

---

**2003** : Diplôme à Institut FORMALANGUE sur Paris  
cours d'anglais

**1998** : Bac  
Baccalauréat Professionnel, Option Secrétariat et Bureautique

### **Expériences professionnelles**

---

**2012 - 2012 :**  
Conseiller Clientèle Be and You chez Bouygues Télécom Technopole sur Meudon La Foret

**2011 - 2011 :**  
Assistante SAV chez Bmw Paris Velizy

**2011 - 2011 :**  
Assistante SAV chez Audi Premium Murat

**2010 - 2011 :**  
Chargé de clientèle chez Air France Flying Blue sur Ivry Sur Seine  
Gestion des miles clients, information et orientation  
Gestion des réclamations clients  
Vente de produits annexes

**2009 - 2010 :**  
Assistante chez Laboratoire Biomnis sur Ivry Sur Seine  
Saisie informatique des dossiers patients  
Traitement des appels patients et laboratoires  
Retransmission des dossiers mixtes (analyses à taux différents) au secrétariat médical pour l'éclatement du dossier  
Vérification et modification des éléments de facturation  
Traitement des rejets  
Traitement des listings d'anomalies  
Traitement du courrier  
Rédaction des courriers de modification de dossiers

**2008 - 2009 :**  
Chargé de clientèle chez Air France Flying Blue sur Ivry Sur Seine  
Gestion des miles clients, information et orientation  
Gestion des réclamations clients

Vente de produits annexes.

#### **2004 - 2009 :**

Assistante SAV chez Como Automobiles-réparateur Et Distributeur Agréé Mercedes Benz sur Paris

Assistante SAV (assistante du responsable Après-vente et commercial)

Gestion du personnel après-vente, secrétariat, gestion des réclamations clients, Préconisation d'actions optimisant la satisfaction client, Gestion qualité et suivi satisfaction clients ;Établissement et facturation d'ordre de réparations , Planification et organisation des rendez- vous du responsable après vente et du chef des ventes ; Traitement des dossiers SAV ; Vente de contrat services aux client , Traitement des garanties ; Gestion des rendez-vous clients, Gestion fichiers clients ; Mailing ; Création et Transmissions interne et externe des informations, préparations des dossiers d'achat et de livraison véhicule neuf

#### **2001 - 2004 :**

Assistante administrative et juridique chez M J A (mandataires Judiciaire Associés) sur Paris

Saisie et ouverture des dossiers du tribunal- Transmissions interne et externe des informations- Tenue des agendas collaborateurs( audiences tribunal, rendez-vous clients)-Saisie des requêtes, rapports, Secrétariat

#### **2000 - 2001 :**

Assistante Après- Vente chez Mercedes Benz Longchamp sur Paris

Secrétariat-Facturation-Vente de contrat services aux clients-, Gestion des rendez-vous clients-Accueil et informations clients

#### **1999 - 2000 :**

Assistante service moyens généraux chez Archon Group France. Société De Gestion Immobilière sur Paris

Secrétariat et assistante service moyens généraux

### **Langues**

---

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

### **Logiciels**

---

Pack Office

### **Atouts et compétences**

---

Gestion commercial

- Accueil réception et information de la clientèle
- Tenue et mise à jour du fichier clients
- Prise de commandes, négociation commerciale
- Traitement des réclamations clients
- Vente et conseil à la vente
- Facturation

Gestion administrative

- Filtrage appels téléphoniques
- Planification, tenue des agendas et relation direct avec la hiérarchie et les collaborateurs
- Établissement, rédaction et mise en forme des courriers, compte rendu et rapports
- Traitement des dossiers auprès des organismes sociaux et juridiques
- Enregistrement des dossiers, suivis des réclamations clients
- Gestion du personnel, congés, stages, absences, recrutement
- Relance impayé

### **Permis**

---

## **Centres d'intérêts**

---

Décoration d'intérieur, Mode, Voyage, Danse, Shopping, Cuisine, Lecture, échanges culturels, cinéma, théâtre.

Autres : Mise à disposition de 3 mois (Sept 2010 - Oct 2010) sur la base du bénévolat au Samu Sociale de Paris (115) en tant qu'écouteante sociale