

Né en Octobre 1979

69870 Grandris

Plus de 10 ans d'expérience

Réf : 2209211201

Chargé de clientèle / assistant de gestion / agent de planification

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Rhône Alpes, dans l'Administration et juridique.

Formations

2002 : Bac +3 à AFPI sur Lyon

BAC+ 3 BACHELOR ADMINISTRATEUR SYSTÈMES ET RÉSEAUX INFORMATIQUES

2000 : Bac +2 à AFPI sur Lyon

BTS ANALYSTE PROGRAMMEUR INFORMATIQUE

1997 : Bac à Collège/Lycée - École La Mâche sur Lyon

BAC STT COMPTABILITÉ

Expériences professionnelles

2020 - 2020 :

TELECONSEILLER TECHNIQUE/PLANIFICATION chez E-satisfaction sur Limonest

* CRC d'une grande société de plomberie/chauffagiste qui intervient pour des bailleurs sociaux de la région Rhône-Alpes.

* Planification des techniciens/plombiers/chauffagistes.

* Traitements des urgences.

* Réception d'appels-mails bailleurs de la région Rhône-Alpes.

* Être le relais entre la société et les bailleurs sociaux pour répondre aux retours d'interventions et de finaliser les devis.

* Recensements/sectorisations des contrats afin de répondre au bon fonctionnement des interventions.

* Gérer plusieurs comptes en veillant à maintenir un niveau élevé de fidélisation et de satisfaction clients.

* Gérer les appels, emails et chats entrants/sortants des clients.

* Conseillez pour leur achats en ligne.

* Répondre aux suivis de commandes et de livraisons.

* Assurez suivis des ventes.

* Administrez le programme de fidélité/VIP.

* Mener à bien les missions de relation clients qui nous sont confiées en respectant les objectifs internes et externes.

* Satisfaire, fidéliser à travers chaque opportunité de contact.

* Véhiculer l'image des marques pour laquelle nous travaillons et participer au développement

2019 - 2020 :

ASSISTANT GESTION ADMINISTRATIF chez Medico-technique Adene sur Lyon

* Service des prescriptions : gestions éditions, renouvellements, relances des DEP/DAP (demandés d'accord).

* Suivis des ordonnances, prescriptions et assistances respiratoires, de la perfusion, nutrition entérale ou ou encore d'effectuer la prise en charge de patients insulino-dépendants.

* Analyser, relever anomalies dossiers patients.

* Gestions appels entrant (patients, familles, médecins, secrétaires.) recueil d'informations, traçabilité, saisir des documents, relances.

- * Vérifier cohérence couverture sociale avant facturation.
- * Contrôler la mise à jour administrative des dossiers patients.
- * Suivis, classements et scans des documents

2018 - 2019 :

GESTIONNAIRE SANTÉ PRÉVOYANCE chez Mutuelle Nationale Territoriale - Mnt sur Villeurbanne

- * Enregistrement des souscription et mise à jour des dossiers.
- * Vérifier la conformité des prescriptions médicales par rapport aux actes et produits facturés et procéder au rejet en cas de non-conformité.
- * Payés les décomptes des prestations par la saisie ou par la gestion des flux télétransmises.
- * Analyser, relever anomalies dossiers patients.
- * Gestions appels entrant.
- * Recueil d'informations, traçabilité, saisir des documents, relances.
- * Vérifier cohérence couverture sociale avant facturation.

2018 - 2018 :

ASSISTANT DE GESTION chez Opac Du Rhone sur Pierre-bénite

- * Procédures d'appels d'offre.
- * Gestion de la relation avec les fournisseurs.
- * Organiser l'expédition des commandes.- Maîtrise du logiciel EBP On-Line et EBP Commerciale comptabilité.
- * Facturations et traitements des factures.
- * Garantir la qualité de service en vue de la satisfaction des gestionnaires et des bailleurs sociaux.
- * Analyser, relever anomalies dossiers patients.
- * Gestions appels entrant.
- * Vérifier cohérence rapports AG. (assemblée générale).

2017 - 2018 :

ASSISTANT TECHNIQUE ET DE PLANIFICATION chez Caterpilar sur Vénissieux

- * Réception d'appels clients pour leurs pannes, prise de commandes, devis, facturations.
- * Réception d'appels techniciens pour les dépannages clientèles, prise de commandes, devis, facturations.
- * Planifications des techniciens (jours travaillés, absences, formations RTT ,CP, EPI).
- * Dématérialisations des documents, les classées, envoyer les archives par mailing pour la facturation.
- * Réception de mails et de fax.
- * Réception et émissions d'appels

2016 - 2017 :

CHARGÉ D'ASSISTANCE chez Acta Assistance sur Limonest

- * Réception d'appels (B2B).
- * Accompagner le client tout au long de son appel.
- * Répondre aux appels téléphoniques, mails entrants et avis client.
- * Relation clients.
- * Gestion et administration.
- * Recueillir l'avis et les remarques d'un client.
- * Améliorer une procédure

2015 - 2016 :

TÉLÉCONSEILLER chez Pole Emploi sur Lyon

- * Réception d'appels des demandeurs d'emplois (numéro d'appel 3949).
- * Répondre aux appels téléphoniques, mails entrants.
- * Inscriptions, réinscriptions, radiations, et rendez-vous des demandeurs d'emplois.
- * Indemnisations des demandeurs d'emplois (niveau 1).
- * Gestion et administration

2012 - 2014 :

TÉLÉCONSEILLER chez Cetelem sur Lyon

- * Relation clients.
- * Gestion et administration.
- * Recueillir l'avis et les remarques d'un client.
- * Améliorer une procédure qualité.
- * Archives documents.
- * Dématérialisation documents numériques.
- * Recouvrement à l'amiable

2008 - 2011 :

ASSISTANT DE COPROPRIÉTÉ chez Grand Lyon Habitat sur Lyon

- * Relation clients.
- * Gestion et administration.
- * Préparation des assemblées.
- * Rédaction et diffusion des procès-verbaux.
- * Gestion des sinistres.
- * Traitements des devis et contrats.
- * Traitement des courriers.
- * Classement et archivage

2005 - 2008 :

AGENT DE RECOUVREMENT/ CHARGÉ DE CLIENTÈLE chez Bcr Recouvrement Et Médiation sur Lyon

- * Appels et réception d'appels (entreprises 80% et particuliers 20%).
- * Relance avant poursuites.
- * Recouvrement amiable.
- * Relation clients.
- * Gestion et administration.
- * Archives documents.
- * Dématérialisation documents numériques

2002 - 2005 :

RÉCEPTIONNISTE DE NUIT chez Night Auditor Novotel sur Londres, Angleterre

- * Accueil physique et téléphonique.
- * Gestion des réservations.
- * Relation clients.
- * Renseigner les clients.
- * Réserver billets d'avion, taxis, etc.
- * Gestion et administration.
- * Archives documents

Langues

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

Atouts et compétences

Chargé de clientèle/Assistant de gestion/Agent de Planification

Permis

Permis B