Née le 23/09/1973
56400 Pluneret
Plus de 10 ans d'expérience
Réf : 2308050758

Chargée d'affaire/chargée d'accueil

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, en Bretagne, dans les Services commerciaux.

Formations

1992 : Bac +2 à AFT / IFTIM - IATA
équivalence de BTS Tourisme

1991 : Bac +2
Bac économique

Expériences professionnelles

2022 - 2022 :
Conseillère Accueil et développement chez Mgen Groupe Vyv, Mayotte
Rattachée à un manager, j'accompagne les adhérents/assurés dans leur parcours de vie en leur proposant les offres et services adaptés à leurs besoins.
 Conseiller et promouvoir les offres et services, en accueil ou en rendez-vous commercial, dans un environnement multiproduit et multimarché,
 Assurer les campagnes de prospection/relance, afin de créer du flux au sein de l'agence et de fidéliser le portefeuille,
 Gérer les offres et les services souscrits par nos assurés/adhérents, suivre leur(s) contrat(s) et répondre à leurs besoins.

2021 - 2021 :
Chargée d'accueil chez Groupama Mayotte, Mayotte
montée en compétence en IARD

2020 - 2021 :
Conseillère Accueil et développement chez Mgen Groupe Vyv
Rattaché(e) au Directeur de Section, j'ai pu manager une équipe de 9 conseillers dans un environnement commercial et garantissant la qualité de service. A ce titre, mes principales fonctions ont été : L'animation de l'équipe : Animer l'équipe, fédérer autour des objectifs et des valeurs MGEN. Organiser des challenges commerciaux et veiller à l'ambiance de travail. Le développement des compétences : Accompagner chaque collaborateur, réaliser les entretiens individuels. Analyser les pratiques, déterminer les points de progrès et proposer un plan de développement. Le pilotage de l'activité : Optimiser l'organisation de l'activité pour atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés. Suivre les résultats, analyser les écarts et proposer des plans d'action ad hoc.

2012 - 2012 :
Assistante administrative et commerciale en Gestion Locative chez Agence De Fabron N Ice Agence Centrale Du Dauphin Pornichet

2009 - 2019 :
Chargée d'affaire chez Azimut : Fin Tech Dans L'univers Des Assurances Ca : 5,5 Millions - Secteur D'activité : Assurance Et Vente D'automobiles
Participation à la création d'un modèle de cellule de vente à distance avec forte implication personnelle ayant valeur de test sur les scripts, l'argumentation, la correction et l'adaptation, la mesure de la performance, les ajustements dans un cadre pré établi.
Aide permanente à l'industrialisation des call center : formation produit, contrôle, tests et analyses des résultats, reporting des équipes, tests des logiciels techniques, CRM.
Cheville ouvrière à la duplication des concepts des calls off-shore dans les territoires de la Réunion, Ile Maurice, Maroc.
Associée à la mise en place des stratégies de prospection et d'acquisition, 80 postes.
 L'univers économique : les assurances et l'automobile :
Assurances de personnes ; complémentaire et sur complémentaire santé, individuelle accident, broken bones , hospitalisation (Swiss Life, Aviva, Mutuelles Bleues...)
Plateforme de vente automobile, sourcing VIA Automobile, Autobiz... L'univers économique : les assurances et l'automobile.
Ma mission a pris fin à la suite de la cession de l'entreprise à un investisseur institutionnel : La CNP

2005 - 2009 :
Chargée d'affaire chez Sfr, Vitalis, Ile De La Réunion, Reunion
Manager de proximité de téléconseillers sur les plateaux de centre d'appels, réponse aux appels d'offres, participation à l'optimisation de l'organisation des plannings, à faire respecter les engagements qualité, à préparer et tester les supports de vente. Implication personnelle pour montrer l'exemple, ne serait-ce que pour tester les tests
Planification d'actions et événements commerciaux/télémarketing pour le compte de société : SFR, RENAULT, HUNDAY...

2003 - 2005 :
Assistante de Direction chez Hôtel Intercontinental Resort Moorea, Polynesie
Coordination des informations entre les cadres, employés de l'hôtel et le Directeur. Gestion de l'agenda de la Direction,
Tâches administratives liées aux différentes activités de l'hôtel (classement, archivage…),
Rédaction des courriers et mémo internes (français, anglais),
Réalisation mensuelle des Général Manager Report destinés à la Direction régionale (en Anglais).

1999 - 1999 :
Agent en billetterie sur le site Framatome (la Défense) et en agence groupes pour la réalisation d'autotour groupes entreprises (Bd Haussman) chez Via Voyages

1999 - 1999 :
Agent en billetterie chez Via Agence Maritime

1999 - 1999 :
Agent en billetterie chez Corse Voyages
préparation des forfaits saisons printemps / été directement chez le voyagiste (Calvi)

1998 - 2003 :
Responsable home office chez Arthur Andersen France Cabinet D'audit Et D'experts Comptables sur Paris
Gestion service accueil : Il regroupait 11 personnes en charge de l'accueil téléphonique et physique, de la préparation de réception de VIP, l'organisation des plannings des salle de réunion, des commandes repas, décoration, ouverture, accès, vestiaire…
Action remarquable : organisation du pôle accueil du Forum Economique Mondial de DAVOS. 1999, 2000, 2001

Langues

Anglais (Oral : courant / Ecrit : expérimenté), Espagnol (Oral : scolaire / Ecrit : intermédiaire), Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

Logiciels

Pack Office, AS 400

Atouts et compétences

Chargée d’affaire/Chargée d’accueil

Permis

Permis B