Key Account Manager chargée De Clientèle

94200 Ivry-sur-Seine · Plus de 10 ans d'expérience · Réf. 2402061154

Ma recherche

Contrat recherché : Tout contrat
Zone : Ile de France
Mobilité : sur toute la région
Rémunération : a étudier
Secteur : Services commerciaux

Formations

2013 — Bac +3 — UNIVERSITÉ PARIS XVII
Licence commerce international
2010 — Bac +3
Baccalauréat SGT (science technique de gestion)

Expériences professionnelles

08/2023 - à ce jour — Gestionnaire Service Apres Vente (é-commerce)

Traiter les demandes des clients par e-mail en anglais et en français.
Trouver des solutions à leurs problématiques.
Echanger avec les fabricants ainsi que les différents interlocuteurs au siège social du groupe basé en Allemagne (comptabilité, acheteurs, logistique).

03/2023 - 08/2023 — Gestionnaire SAV VO/VN

Traiter les appels entrants des clients, les e-mails et le chat (demandes, réclamations et litiges clients), assurer le suivi des dossiers. Garantir la charte de satisfaction client dans une démarche d'amélioration continue. Remonter les problématiques récurrentes et trouver des solutions.
Conseiller et répondre aux questions concernant leurs garanties (Cetelem, Opeven).
Relayer la voix du client auprès de tous les autres services

2020 - 2022 — Chargée d’assistance

Réception des appels d'officiers de police judiciaire, d'EHPAD, d'hôpitaux et de mairies ainsi que des familles.
Mission:
Coordonner la prise en charge des défunts.
organiser la prise en charge dans le respect des délais légaux. Gestion des sinistres liés aux contrats d'obsèques. Élu service client de l'année en 2022. Formation en psychologie du deuil et en législation funéraire

2020 - 2022 — Sauveteur secouriste

Assurer une protection immédiate
Réaliser un bilan et assurer sa transmission au responsable de l’équipe.
Réaliser les gestes de premiers secours face à une personne en détresse
Assister les équipiers secouristes, lors de manœuvres d'immobilisation, de relevage ou de brancardage
Agir en équipe , sous la responsabilité du chef d'intervention, au sein d'un poste de secours ou d'une équipe d'intervention ou d'évacuation

2019 - 2020 — Chargée de clientèle

Accompagner les clients dans leur parcours et identifier les opportunités commerciales

2017 - 2019 — Key account manager

Gestion du portefeuille clients du pôle accueil en entreprise, générant environ 10 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel. Élaboration de propositions commerciales, suivi et fidélisation des clients.
Supervision des hôtes et hôtesses déployés chez les clients (150 collaborateurs en CDI/CDD), recrutement de profils adaptés, formation du personnel sur site, et gestion globale des prestations avec des rapports réguliers (mensuels, trimestriels, ou annuels) selon les demandes spécifiques des clients

2010 - 2016 — Chargée de satisfaction clients

Premier interlocuteur des ingénieurs commerciaux en cas de litige non résolu par le responsable de l'agence, le service clients ou le service technique.

Gestion des leads, courriels et appels des ingénieurs commerciaux.
Référente terrain pour les nouveaux arrivants et force de proposition pour l'amélioration des procédures quotidiennes

Langues

Allemand (notions)

Permis

Permis B

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