

Née le 16/10/1983
91270 Vigneux-sur-seine
Plus de 10 ans d'expérience
Réf : 2605191555



Analyste du service client

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, dans toute la France, dans le Batiment.

Formations

04/2009 : Bac +5 à Université Candido Mendes
Master Administration Gestion d'entreprise

12/2007 : Bac +3 à Université Unigranrio
Baccalauréat Administration des affaires

Expériences professionnelles

08/2022 - 01/2024 :

Analyste du Service Client chez Meo sur Lisbonne

Service au client via le canal en personne (magasin); escalade des demandes critiques; suivi de la satisfaction client via NPS; propositions d'amélioration produit; vente directe de produits et plans aux clients particuliers et professionnels.

03/2015 - 03/2022 :

Analyste Senior de l'Expérience Client chez Oi/sa

PMO d'un groupe disciplinaire axé sur les processus de service; mesure des indicateurs CSAT; suivi de la chaîne de traitement; retour d'expérience des outils d'événement; préparation de rapports de gestion; réunions avec les dirigeants pour suivre les plans d'action et cartographier les opportunités d'amélioration.

09/2010 - 03/2015 :

Analyste du Contrôle Qualité chez Accenture Brasil

Analyse des réclamations auprès d'Anatel; préparation de rapports avec analyses et indicateurs de facturation client; réunions avec les dirigeants pour diffuser analyses et résultats; réponse aux demandes de projets sur le territoire client.

02/2010 - 09/2010 :

Superviseur des Opérations / Administratif chez Nextel Brasil

Responsable de l'embauche du personnel; préparation du matériel de formation et formation des équipes; management administratif et opérationnel d'environ 20 collaborateurs; préparation de rapports de suivi des objectifs; présentation des résultats et plan d'action à la direction.

Langues

Portugais (Oral : maternelle / Ecrit : expérimenté), Français (Oral : courant / Ecrit : intermédiaire)

Centres d'intérêts

Administratif, Processus, Projets, Secrétariat, Ressources Humaines, Gestion