

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



Assistante administrative

Ma recherche

Je recherche un CDI, sur toute la région Ile de France, dans l'Administration et juridique.

Formations

2009 : Bac +5 à Universidade Candido Mendes, Bresil
Master Administration

2007 : Bac +3 à Universidade Unigranrio, Bresil
Baccalauréat Administration des affaires

Expériences professionnelles

2022 - 2024 :

Analyste du Service Client chez Meo sur Lisbonne

Service au client via le canal en personne (magasin); escalade des demandes critiques; suivi du NPS et amélioration continue; proposition d'améliorations produit; ventes directes aux clients particuliers et professionnels.

2015 - 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 de gestion d'événements; préparation de rapports de gestion et KPI; réunions avec les dirigeants pour le suivi du plan d'action.

2010 - 2015 :

Analyste du Contrôle Qualité chez Accenture Brasil

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

2010 :

Superviseur des Opérations / Administratif chez Nextel Brasil

Responsable de l'embauche du personnel; préparation et animation de formations; management administratif et opérationnel d'environ 20 collaborateurs; préparation de rapports de suivi d'objectifs; présentation du plan d'action à la direction.

Langues

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

Atouts et compétences

Gestion administrative, Suivi du projet, Gestion d'équipe, Rapports et analyses, Amélioration des processus, Méthodologie agile, Pack Office (Word, Excel, PowerPoint)