

95190 Goussainville
Plus de 10 ans d'expérience
Réf : 2609271731

Gestionnaire relation clients

Ma recherche

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

Formations

12/2025 : à Prisma Formation

Agent PMR & Agent d'Accueil Aéroportuaire Procédures aéroportuaires, sûreté, sécurité piste, gestion des conflits.

12/2014 : Bac

Baccalauréat Professionnel Accueil - Relation Clients & Usagers

Expériences professionnelles

01/2025 - à ce jour :

Responsable Adjointe chez Vib's sur Aéroville - Roissy

Coordination et organisation de l'activité quotidienne du magasin, gestion des plannings et des équipes, suivi des indicateurs de performance, recrutement, intégration, formation et accompagnement des collaborateurs, organisation et suivi des opérations commerciales.

01/2023 - 12/2024 :

Responsable Service Clientèle chez Safexis sur Saint-ouen-l'aumône

Pilotage et suivi de la qualité de service, suivi et analyse des indicateurs de performance, élaboration et présentation des reportings, coordination et accompagnement d'une équipe de conseillers, gestion des réclamations et des situations complexes, participation à l'amélioration des procédures.

01/2017 - 12/2023 :

Responsable Service Clients chez Leroy Merlin sur Gonesse

Pilotage de l'activité du service clients et coordination des équipes, gestion et suivi administratif des dossiers clients, traitement des réclamations, litiges et demandes spécifiques, suivi et analyse des indicateurs de performance, mise en place d'actions d'amélioration continue, coordination avec les services pour assurer la qualité du parcours client.

01/2015 - 12/2017 :

Hôtesse Service Clients chez Leroy Merlin sur Gonesse

Accueil et prise en charge des clients (face à face et téléphone), gestion administrative des dossiers clients, traitement et suivi des réclamations, suivi des commandes et des retours, encaissement et opérations de financement.

01/2012 - 12/2014 :

Employée Polyvalente chez Kfc sur Gonesse

Accueil clients, prise de commandes, encaissement et préparation des commandes.