

**Mme Roselise**  
**94000 CRETEIL**



Né(e)  
Réf: 1901101005 - expert(e)

## SECRETAIRE STANDARDISTE / HOTESSE D'ACCUEIL

### Ma recherche

---

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Ile de France, dans l'Administration et Juridique.

### Formations

---

**1992** : Bac  
Baccalauréat Technologique G2

**1990** : CAP  
CAP Employé des Services Administratifs et Commerciaux

**1990** : BEP  
BEP Communication Administrative et Secrétariat

### Expériences professionnelles

---

**2014 à ce jour** : GESTIONNAIRE ADMINISTRATION DES VENTES chez Groupe Tnt Express France sur Alfortville

Assurer la gestion des sinistres d'un portefeuille clients entre 40/50 dossiers quotidiens

- Valider les règlements jusqu'à 150 euros
- Gérer et suivre les dossiers
- Analyser le reporting du taux de sinistre à plus de 3% et alerter en cas d'incidents ou d'anomalies
- Traiter les avoirs sur les retards de livraison au National et à l'International
- En charge des relations avec les clients et les différents partenaires internes : sûreté et commercial

**1999 - 2014** : GESTIONNAIRE SINISTRES chez Groupe Tnt Express France sur Alfortville

Gestion intégrale des dossiers de sinistres

- Déterminer les responsabilités
- Calculer les indemnités et procéder au règlement
- Veiller au bon suivi et à la clôture des dossiers
- Gérer les appels entrants des clients et des partenaires internes

**1996 - 1999** : STANDARDISTE chez Groupe Tnt Express France sur Alfortville

- Assurer la tenue du standard et l'accueil physique des clients au centre

**1994 - 1996** : OPERATRICE DE SAISIE chez Groupe Tnt Express France sur Alfortville

- Réaliser la saisie de 150 à 200 bons de transport pour la facturation mensuelle des clients

**1993 - 1994** : OPERATRICE DE SAISIE chez Jet Services sur Charenton Le Pont

- Réaliser la saisie des données clients dans la base informatique

### Logiciels

---

Office, AS400, Salesforce, Sap

## Atouts et compétences

---

Tenue du standard ? Gérer la relation des clients internes et externes. Accueillir et renseigner les clients. Gestion de dossiers

## Permis

---

Permis Permis B