



13/04/1991 (33 ans)
Permis B

Houlgate (14510)

*****@****.**

Expert Relation Clients, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mai 2022 /

Expert Relation Clients

SWISS LIFE, 92300 Levallois-Perret

- Appui commercial des courtiers et des conseillers clientèle sur les dossiers courants et complexes
- Contribution au développement des ventes en renforçant les liens avec les réseaux (évolution des produits, retours terrains, formations...)
- Suivi des litiges et réclamations sur les affaires complexes
- Accompagnement technique des équipes de gestion dans la prise en charge des dossiers
- Vérification de la qualité de service rendue aux clients grâce aux indicateurs d'activités mis à disposition
- Contribution à l'amélioration continue du service et des processus de travail en proposant des solutions adaptées

juin 2021 / mai 2022

Responsable d'Équipe Service

BNP PARIBAS CARDIF, 92000 Nanterre

- Organisation de l'activité : répartition et coordination des missions, suivi de la performance, veille au respect des délais d'engagement
- Développement des collaborateurs : recrutement, entretiens annuels, évaluation des résultats, accompagnement de la montée en compétences
- Animation de l'équipe : points quotidiens, veille à la cohésion d'équipe, suivi RH, garant de la qualité de vie au travail
- Mise en place de plans d'actions pour fluidifier les échanges entre les différentes compagnies d'assurance

févr. 2019 / juin 2021

Responsable d'Équipe Adjoint

BNP PARIBAS CARDIF, 92000 Nanterre

- Management d'équipe
- Pilotage d'activité
- Contrôle et régularisation des opérations
- Animation de réunions et d'ateliers de travail
- Montée en compétences des collaborateurs
- Plan d'action avec l'appui commercial
- Product Owner sur 2 projets présentés aux membres du Comex France :
 - o Automatisation de la saisie des clauses bénéficiaires
 - o Développement d'un outil analysant automatiquement les demandes clients

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2018 / juin 2019

Master Manager de l'Assurance ESA - BAC+4

ECOLE SUPERIEURE D'ASSURANCE, 75020 Paris

/ juin 2015

Certification professionnelle AMF

sept. 2012 / juin 2013

DEES Marketing

ETS ECOLE EUROPEENNE, 75017 Paris

sept. 2010 / juin 2012

BTS Management des Unités Commerciales - BAC+2

ETS ECOLE EUROPEENNE, 75017 Paris

COMPETENCES

Pack office

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Espagnol

Français

Portugais

CENTRES D'INTERETS

Musculation, Athlétisme