



** **

Paris 12 Reuilly (75012)

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

Assistante Service Qualité, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mai 2021 /

COVEA/AXA

2021 * Réception et gestion des appels entrants des assurés mécontents de leurs travaux

* Création, organisation et traitement des réclamations auprès des assurés

* Traitement des dossiers auprès des artisans, très bonne gestion de conflits et réclamations

* Mise en place de la reprise des travaux lorsque défauts/malfaçons avéré(e)s

* Veiller à la satisfaction des assurés et à la bonne gestion des dossiers surtout

COVEA/AXA

* CDD de neuf mois accepté pour occuper la période Covid-19, poste non-reconduit par choix

car recherche de plus de prérogatives, sur un poste pérenne

janv. 2021 /

COVEA/AXA

2021 Apprentissage des différents langages de programmation nécessaires à l'intégration de sites

à internet responsive et d'applications mobiles orientées objets :

avr. 2020 /

Infirmière

MEDIC'AIR - Bagnole (93170)

2020 * Réception, gestion des appels et des courriels des assurés sinistrés ou pas

* Création, organisation et gestion des dossiers en Ang./Esp. auprès des assurés, hôpitaux, ...

* Préparation de devis pour les clients BtoBtoC avec sens du service, jusque affrètement d'avion

* Réservation de la billetterie du rapatriement, des ambulances aux départ/arrivée, de l'équipe

médicale (infirmière et/ou Dr), Prévenir les hôpitaux des départ/arrivée du patient, etc...

* Management d'une équipe de 20 à 36 pers. en binôme, gestion des plannings, absences, etc...

* Gestion du stress, disponibilité, bonne gestion de conflit, accompagnement des collaborateurs

avec capacité à motiver mon équipe et formation à nos méthodes des nouveaux arrivants

janv. 2020 /

Assistante Service Qualité

SAS Domus Vie Quotidienne - Paris 19°

2020 Entreprise spécialisée en assurances, dans la Réparation En Nature (RENeur) particulièrement,

à chargé de la relation client et des réclamations en liens avec les Artisans en cas de mauvaises

gestions des travaux dans un dossier donné, garant de la conformité des travaux aux normes ISO

janv. 2018 /

Conseillère puis Coordinatrice Com. et Logistique

MEDIC'AIR - Bagnole (93170)

2018 Chargé de secourir les assurés en péril sanitaire sur leurs lieux de vacances, planifier la logistique

à en amont-aval du rapatriement selon urgence médicale, en ambulance-train-avion affrété ou pas,

six mois plus tard, le départ d'une des coordinateurs m'a permis de me positionner sur la fonction

janv. 2017 /	Community Manager administratif Entrepreneure, Vente de Bijoux Argent et Gemmes - EIRL MERNISSI - Paris 20° <i>Déc. * Achat/prospection fournisseurs, logistique internationale afférente, pouvoir de persuasion</i> <i>2017 * Promouvoir nos produits, Mailings, Salons, Community Manager, Gestion des distributeurs</i> <i>* Chargé de tout l'administratif de l'entreprise (sauf compta), gestion avec tact et diplomatie</i> C OM PETENCES Force de Vente Langues-Pédagogie
janv. 2014 /	Commerciale JZP UK LTD - Usk/Cardiff, Pays-de-Galles <i>Juin * Achat et prospection fournisseurs, avec la logistique afférente, bon pouvoir de persuasion</i> <i>2014 * Créer et gérer le portefeuille clients BtoBtoC locaux/ internationaux</i> <i>* Gérer, organiser et traiter les dossiers en langue anglaise (Anglais-Espagnol C1)</i> <i>* Prospection commerciale clients et nouveaux prospects, persuasion avec tact et finesse</i> <i>* Préparation des devis pour les clients BtoBtoC, notions de comptabilité</i>
janv. 2014 /	Entrepreneure, Vente de Bijoux Argent et Gemmes - EIRL MERNISSI - Paris 20° <i>2014 Achat de bijoux ethniques en Argent massif importés d'Asie/Amérique Latine pour une revente sur</i> <i>à internet et auprès d'un réseau démarché de magasins de mode distributeurs (portants en caisse)</i>
janv. 2005 /	Régie Publicitaire BOUKOBZA - Paris 11° <i>Mai * Chargée de créer la mise en page et le graphisme des publicités sur support Magazine</i> <i>2005 * Créer et gérer un portefeuille client BtoB, prospector et négociier, jusqu'au closing en RDV</i> <i>* Analyser et comprendre les besoins du client pour proposer une solution personnalisée</i> <i>* Développer l'activité auprès des clients et nouveaux prospects, communication multicanal</i> <i>* Comptabilité, tenue de compte, facturation, recouvrement, TVA, SAV et infos aux clients</i>
janv. 2005 /	Commerciale Trilingue JZP UK LTD - Usk/Cardiff, Pays-de-Galles <i>2005 Secteur du BTP, de la construction métallique d'entrepôts et production de pièces fabriquées</i> <i>à en acier, comme des purificateurs d'eau, etc... Clientèle BtoBtoC et Collectivités Territoriales</i>
janv. 2003 /	Commerciale et "graphiste Régie Publicitaire BOUKOBZA - Paris 11° <i>à et créer, avec le client, la charte graphique et visuelle de l'entreprise sur la publicité à venir</i>
/	Agent(e) Commerciale Indépendante Régie Publicitaire BOUKOBZA - Paris 11°
/	Managem Logistique-Admin. Service Qualité
/	COVEA/AXA <i>Juin SEO, UI/UX, Méthodes Agiles, GitHub, WordPress, CMS, Adobe XD , Bootstrap, les Design Patterns,</i> <i>2022 HTML, CSS, JS, JQuery, My SQL, PHP, PHP Objet, UML, Algorithms, Cybersécurité, ...</i> <i>Marketing digitale des Réseaux S. car le digital a révolutionné la façon de vendre un produit</i>

/ COVEA/AXA
Sept. Formation professionnelle de sept mois, avec Stage pro. d'un mois et Passage devant le Jury.

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2021 / juin 2022 **Formation Pro. de Développeur Web&Mobile**
École Sup. DORANCO, Niveau III

sept. 2017 / juin 2018 **Deux semestres en Formation intensive pleine**
École de Théâtre "Côté Cour"

sept. 2000 / juin 2003 **BAC. STT : Communication Commerciale** - BAC
Lycée TURGOT, Paris 03°

/ **FORMATION de Développeuse Web et Mobile**
École Sup. DORANCO - Paris 20°

COMPETENCES

Community Manager, COMPETENCES, Pack Office-Digital, SAS, SEO, UI/UX, GitHub, WordPress, CMS, Adobe XD, Bootstrap, Design Patterns, HTML, CSS, JS, JQuery, My SQL, PHP, PHP Objet, UML, Algorithms, NIVEAU III, Instagram, Pack Office, Oracle, Opera, SAP, Sage/ Acrobat/ Apple

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Courant
Français

CENTRES D'INTERETS

Voyage, Théâtre, littérature, assister aux représentations, gastronomie, lectures diverses, romans, Opéras, Course à pied quotidienne, danse, équitation, plongée sous-marine (Padi/ Open-water)