



***** *****

29/08/1965 (58 ans)

** ***** *****

Toulouse (31000)

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

Responsable de Relation Clients, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2000 / déc. 2018 Responsable de Relation Clients

Groupe SOLOCAL

** Relation client : Suivi et mise en conformité de la commande client de l'enregistrement à la parution en collaboration avec tous les services concernés (comptabilité, fabrication, marketing etc..., traitement des demandes clients (par téléphone, courrier et e mail), traitement des réclamations, évaluation du préjudice, négociation pour trouver un accord ce fidéliser le client, campagne d'appels sortants*

** Gestion commerciale : en binôme avec le commercial préparation du dossier client avant son rendez vous avec son client (clients prospects, renouvellement, master et grands comptes)*

** Comptabilité : remise en banque, saisie des chèques, édition des factures, lecture compte client, relance des impayée par e mail, courrier et téléphone*

janv. 1994 / janv. 2000 Gestionnaire de commandes

Groupe SOLOCAL

** Saisie des commandes, contrôle des commandes avant enregistrement*

** Archivage manuel et avec la GED, remise en banque*

** Réception des appels clients externes et internes*

janv. 1986 / janv. 1994 Secrétaire

** dans différentes sociétés ce qui m'a permis de découvrir de nombreux secteurs d'activités et leurs spécificités,*

** expérience enrichissante où j'ai acquis une grande faculté d'adaptation et ainsi j'ai pu mettre en pratique tout ce que j'ai appris dans chaque mission dans la suivante.*

DIPLOMES ET FORMATIONS

mai 2019 / déc. 2019 remise à niveau secrétariat

Ecole Pigier

/ juin 1986

BTS de secrétariat de direction - BAC+2

Ecole Pigier

/ juin 1983

Bac A5 trilingue (anglais, espagnol, allemand) - BAC

Lycée Saint Sernin

COMPETENCES

Excel, Power Point, Word

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais
Espagnol
Allemand
Français