

CONSEILLERE CLIENTELE

Née le 18/01/1990

Adresse

38 rue Léo ferré
933800 Pierrefitte-sur-
Seine

Téléphone

07 61 10 58 04

Email

cdallana.25@gmail.com

Permis de conduite B + Voiture

Qualités professionnelles

- Autonomie
- Aisance relationnelle
- Esprit d'équipe
- Ponctualité
- Sens de l'organisation
- Polyvalence
- Réactivité

Logiciel

- CRM Salesforce
- AS400

Loisirs : chant

Compétences professionnelles

- Assurer le suivi de la relation clientèle
- Prévenir et gérer les impayés
- Elaborer et actualiser les tableaux de bord commerciaux
- Participer à la veille commerciale
- Conseiller et vendre par téléphone

Expériences professionnelles

04.01.2016- 07.01.2019 • **ALD AUTOMOTIVE (Clichy)**

➤ **Conseillère Clientèle B to B et B to C**

- Accueillir au quotidien les clients de type conducteur et responsable de parc automobile
- Renseigner les Responsables de Parc Automobile sur les différentes thématiques (assurance, carte carburant, sortie de territoire etc...)
- Conseiller et informer les clients en ce qui concerne les contrats et services
- Apporter des explications de factures ou des états fiscaux
- Effectuer des démarches administratives en cas de perte ou vol de document (carte grise, carte carburant) de la livraison jusqu'à la restitution du véhicule en fin de contrat

03.12.2014- 04.12.2015 • **EDF (Courbevoie)**

➤ **Conseillère Commerciale B to B**

- Accueil et vente à distance d'offres énergétiques et de prestations connexes répondant aux besoins des clients fidèles ou à reconquérir
- Etablir des contrats à envoyer aux clients
- Gestion de contrats et des comptes du portefeuille client Grandes Entreprises
- Réception et émission d'appel pour sensibiliser les clients sur la fin des tarifs réglementés de vente
- Gestion des réclamations écrites et/ou orales liées à la satisfaction client
- Respect des engagements en termes de délai de traitement en fonction des différents canaux
- Rappel du client en cas de traitement trop long de la demande

10.2011 – 03.2013 • **ORANGE BUSINESS SERVICES (La Plaine Saint-Denis)**

➤ **Responsable Facturation Clients Grands comptes**

- Accueil client, vente et conseil
- Gestion du portefeuille client dans le domaine de la facturation
- Télévente des outils et logiciels de facturation mis à disposition des clients
- Déplacements dans le cadre de présentation des produits commercialisés
- Gestion des réclamations liées à la facturation

Diplômes/Formations

02.02.2019- 27.07.2019 (Samedi après-midi) **Conseiller en gestion de Patrimoine (CPAC)**

- Centre de Formation Quick Format Excelle (93150 Le Blanc-Mesnil)

03.11.2014-04.12.2015 **Titre professionnel Assistant Commercial (BAC +2)**

- AFPA (75012 Paris)

06.2009 **Bac ES (Economie et Sociale)**

- Lycée Maurice Utrillo (93240 Stains)