



** **

Brest (29200)

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

SUPERVISEUR SERVICE CLIENT ET TELEPROSPECTION, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

nov. 2013 / janv. 2022

SUPERVISEUR SERVICE CLIENT ET TELEPROSPECTION

IPC

I Création du service et montée en compétence d'une équipe de 8 à 10 personnes.

I Mission d'assister les 17 directeurs de région dans le développement de leur business unit.

I Prospection téléphonique, prise de RDV prospects et clients pour une force de vente de 180 commerciaux et l'équipe grands comptes.

I Mise en place de process satisfaction clients de la prise de rdv à la livraison.

I Mise en place de suivi, stratégie de développement et d'amélioration des ratios du service client/téléprospection (appels entrants et sortants) participation à chaque CODIR.

I Mise en place d'une carte de fidélité avec un prestataire externe.

I Résultats et missions en progression depuis 2013.

janv. 2008 / mars 2013

ASSISTANTE DE DIRECTION

cabinet ADEIS RH

I Entretien physique et téléphonique des clients et candidats.

I Prospection téléphonique, prise de RDV (objectifs) sur toute la France.

I Elaboration des contrats, facturation, recouvrement.

I Suivi du CA, élaboration des objectifs, tableau de bord, reporting.

nov. 2003 / janv. 2008

RESPONSABLE HALL

l'Agence TOP ANNONCES / Inter Service Brest

I Encadrement de 2 à 3 personnes.

I Accueil physique et téléphonique des clients.

I Prospection téléphonique des professionnels et particuliers.

I Elaboration de devis, tableau de bord, reporting.

I Tenue du fichier client.

I Facturation, encaissement, remise en banque.

/

SUPERVISEUR SAMU 29

HÔPITAL CAVALE BLANCHE

I Elaboration des plannings et saisie RH.

I Amélioration avec prestataires des logiciels informatiques et de téléphonie.

I Recrutements, plan de formation initiale et de perfectionnement.

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2003

MAÎTRISE d'Histoire - BAC+4

COMPETENCES

Pack Office, Excel, Word, Power Point, Sociaux

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français