



CHARLOTTE

Assistante ADV / Commerciale sédentaire / Gestionnaire de contrats / Relations clients

★ FORCE DE PROPOSITION ★ ORGANISÉE ★ CURIEUSE

Principales missions réalisées

- Gérer le SAV et les demandes clients
- Assurer les recouvrements amiables et des contentions
- Analyser les demandes et gérer les dossiers clients (suivi, réclamation, commande, facture, etc.)

Compétences développées et transférables

- Gestion complète des dossiers et des demandes (du devis à la facturation également)
- Capaciter à analyser le besoin client et la gestion des réclamations
- Aptitude à appréhender des logiciels suivants : C.R.M / Salesforce.
- Connaissance des progiciels de Call Center et de gestion d'intervention
- Expériences en relation clients B to B et B to C
- Force de proposition et sens du service
- Espagnol (niveau B1)
- Charlotte recherche des postes alliant la relation client, la gestion de dossiers et le traitement administratif commercial.

Références de ses précédentes missions

Charlotte est reconnue comme une personne qui apprend très vite et qui sait gérer ses dossiers clients. Elle monte rapidement en compétences sur l'activité et les missions qui lui sont confiées.

★ **Références professionnelles** : Apave – HPE CDS - Enedis – Toupargel – MGEN

★ **Formations et diplômes**

BTS NDRC (Négociation Digitalisation Relation Client) en VAE, 2024

Formation sur la gestion des émotions

Préconisations d'aménagements de poste

- Charlotte a besoin d'un bureau aménagé avec 2 écrans fixes, 1 clavier compact et support de poignet, 1 souris centralisée et 1 siège ergonomique pour les cervicales.
- Le télétravail lui est recommandé. A domicile, Charlotte a tout le matériel nécessaire.

Conditions souhaitées

- Mobilité géographique : Nord Isère, 20 min autour de Villefontaine (Charlotte est véhiculée).
- Temps de travail : temps complet
- Prétentions salariales : 30 000 € - 35 000 € brut annuel, à discuter
- Disponibilité : immédiatement

