

35590 xxxxxxxx

☎ : 07 xx xx xx xx

✉ xxxxxx_xxxxx@yahoo.com

50 ans, permis B (véhicule)

Excellent relationnel, goût pour la vente-conseil, capacité d'analyse et bonne pratique des outils informatiques.

Mon expérience professionnelle s'est étoffée dans un environnement commercial, administratif et humain très diversifiés.

COMPÉTENCES

- **Prise en charge en mode multicanal de la relation client** en veillant à la qualité de service
- **Inform**er sur les comptes financiers
- **Contrôler et ouvrir** des comptes de particuliers
- **Détecter et proposer** des produits financiers par l'approche des besoins
- **Vendre** les packagings services bancaires, produits d'épargne et d'assurances en appels entrants et sortants
- **Opération courante** : virement, commande de chèques, opposition, déplafonnement CB
- **Souscrire** les différentes cartes bancaires
- **Délivrer** des chèques et cartes bancaires, commander des espèces, devises
- **Gérer** les dossiers réclamations avec délégation
- Faire du passage de relais et prise de rendez-vous
- **Traiter la demande** des clients anglophones et prospects
- **Gérer la vente à distance** : back et middle offices
- SAV contrats et accès banque en ligne

PARCOURS PROFESSIONNEL

Nov.2016 /janv. 2017	Gestionnaire middle office Tessi pour Fortunéo Crédit Mutuel Arkéa. Cesson-Sévigné
Avril 2015/déc. 2015	Téléconseillère au CRC du Crédit Agricole. Saint Jacques de la Lande
Août 2013/mars 2015	Téléconseillère au CRC de la Banque Populaire de l'Ouest. Saint Grégoire
Sept 2011/sept 2012	Assistante commerciale à l'agence en ligne du Crédit Agricole. La Roche-Sur-Yon
Août 2008/juill. 2010	Conseillère clientèle à distance en téléphonie et gaz domestique WebHelp. Etrelles
Janv. 2008/avril 2008	Service client accueil et information crédit maison Leroy Merlin. Betton

ÉDUCATION

- 1997 1ère année de droit. Université du Mans
- 1996 DAEU option littérature-histoire. Université du Mans
- 1988-1990 CAP coiffure. Ecole de haute coiffure Saint Louis. Paris 10^e
- 1986 Apprentie coiffeuse Jean Louis Déforges. Paris 16^e

FORMATION

- 2012 Certificat de chargé d'accueil clientèle banque en contrat de professionnalisation. CFPB Nantes
- 2002 Certificat d'anglais niveau Advanced level of Cambridge. School Leceister Square of English Londres (usages courant tous contextes)
- 1998 Certificat collaboratrice PME/PMI. Le Mans