



***** **

Nationalité Française
Permis b

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

Aubervilliers (93300)

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

Agent commercial, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- sept. 2022 / déc. 2023** **Agent commercial**
SNCF - Paris
**Présentation des solutions correspondant aux attentes des clients et à leurs besoins*
** Gestion de flux*
** Gestion de site*
** Orientation client*
** Accueil informations gestion des voyageurs*
- janv. 2020 / mai 2021** **Responsable de secteur**
In'li - Puteaux
**Traitement des appels téléphoniques et des e-mails, apport de réponses personnalisées aux différentes demandes d'informations.*
**Gestion de projets d'amélioration continue au niveau des process internes et de l'expérience clients.*
**Planification des interventions chez les clients, brief des collaborateurs sur les clients et les prestations.*
**Gestion du parc de matériel, organisation de la maintenance, pilotage de la sous-traitance.*
**Organisation de points d'équipe afin d'échanger avec l'ensemble des collaborateurs sur l'activité et de recueillir les retours d'expérience.*
**Veille à la satisfaction client, prise en compte des remarques et mise en œuvre des changements nécessaires, brief des intervenants sur les retours.*
- avr. 2018 / oct. 2019** **Gardien d'immeubles**
Sud Européenne de nettoyage - Romainville
**Organisation et suivi des travaux de rénovation ou d'aménagement selon les besoins identifiés.*
**Collaboration étroite avec la copropriété pour résoudre les problèmes et améliorer le cadre de vie.*
**Accompagnement des nouveaux locataires dans leur installation et présentation des services disponibles.*
**Gestion des ordures et du tri sélectif, en respectant les normes environnementales.*
** Entretien courant des parties communes, y compris le nettoyage et l'éclairage.*
- *Prise en charge ponctuelle de tâches administratives telles que la gestion du courrier ou l'accueil téléphonique.*
**Surveillance régulière du bâtiment afin de prévenir tout acte de malveillance ou dégradation.*
**Contrôle régulier du matériel d'entretien pour assurer son bon fonctionnement et sa longévité.*
**Résolution rapide des dysfonctionnements signalés par les résidents ou constatés lors des rondes.*
**Assistance lors des entrées et sorties de locataires pour faciliter leur installation ou déménagement.*
- juil. 2006 / avr. 2018** **Manager**
United parcel Service (UPS) - La Courneuve
** Management d'une équipe de 13 personnes.*
**Gestion d'une équipe, incluant le recrutement, la formation, l'encadrement*

des membres du personnel, ainsi que l'organisation des tâches et du planning.

** Organisation des plannings et distribution des tâches au personnel.*

févr. 2004 / juin 2005

Manager en restauration rapide

KFC - AUBERVILLIERS

**Formation des nouveaux embauchés : procédures de travail, utilisation des équipements.*

** Sensibilisation du personnel aux règles de sécurité et d'hygiène alimentaire.*

**Opérations d'ouverture et de fermeture du restaurant effectuées en respectant les normes de sécurité établies.*

**Gestion des stocks et des inventaires : produits alimentaires et produits d'entretien, fournitures, matériel.*

** Supervision d'une équipe de 8 employés, rôle de formateur pour les encadrer et les motiver à avoir de bonnes performances afin de valoriser l'image de l'entreprise auprès des clients.*

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juil. 2002

Baccalauréat professionnel : Service assistance conseil - BAC

Lycée polyvalent d'Alembert - Aubervilliers

/ juin 2000

BEP : Vente action marchande - BEP

Lycée polyvalent d'Alembert - Aubervilliers

COMPETENCES

Excel, PowerPoint

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Polonais

Français

Arabe

CENTRES D'INTERETS

Activités associatives, Cinéma, Photographie, Mode