APEL ANNE

75 ter rue Charles Courtois

54 210 Saint Nicolas de Port

Tél : 0632511668

Mail : anneapel57@gmail.com

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

3 octobre 2022 à ce jour : Gestionnaire prestations et action sociale,CGOS délégation de Nancy

Gestion des prestations et action sociale destinées aux agents hospitaliers du Grand Est

Rôle : vérifier l éligibilité aux prestations, vérifier les pièces demandées, servir les prestations, facturer , ouvrir les droits annuels, trier courrier, affranchissement, scanner courriers, répondre aux appels des agents. Les prestations servies couvrent plusieurs domaines : prestations maladie retraite, décès , naissance, aides à la scolarité, aides aux vacances, cesu, billetterie …

Novembre 2016 au 6 octobre 2021 : *Technicien conseil retraite*, CARSAT NORD EST, plateforme d'aide NANCY : appels entrants assurés de PARIS, mise à jour des dossiers, traitement courriers, envoi formulaires, back office, prise de rendez vous .

Rôle : informer les assurés sur leurs droits retraite, droits sociaux, les démarches à effectuer suivant les situations. Informer sur les dossiers en cours, comprendre les blocages des dossiers possibles. Faire face à des situations de grandes difficultés sociales, à de nombreuses incivilités. Traitement d'appels du monde entier.

: Prise de rendez-vous , gestion de planning complexe.

: Accueil physique : informer public fragile

: Formation des nouveaux venus avec coaching personnalisé

: Participation aux forums métiers ou aux réunions pour futurs retraités.

Juin 2013 – septembre 2016 : *Chargé de clientèle service consommateurs*, SFR : gestion de dossiers litigieux, appels sortants, back office

Rôle : résolution de problèmes techniques, appels sortants, production élevée à tenir, gérer un portefeuille de dossiers en cours, savoir gérer les priorités.

Novembre 2012 à juin 2013 : *chargé de clientèle, SFR,* prise en charge appels entrants

Rôle : traitement des différentes demandes, vente de produits de la marque,

2006 à décembre 2011 : *Gestionnaire de fond d'investissement* , FLANIM : Conseil, prise de position, gestion de portefeuille fonds en euros, assurance vie

FORMATION

2022:Formation traitement prestations CGOS

2018 : Formation comportement face aux incivilités

2016-2017 : Formation CARSAT : paiement, carrière, retraite

2012-2013 : Formation qualifiante SFR chargé de clientèle, relation client

2000 : BAC Littéraire obtenu

DIVERS

Permis b, véhicule personnel

Informatique : WORD, EXCEL, TEAMS, DIAPASON,

Langue : Français, Anglais

Centres d'intérêts : Nombreux voyages aux USA, Cinéma, Lecture