BUCHER Johanna (27 ans)

Curriculum Vitae

Mobile : 06.33.16.55.64
Mail : bucher.johanna@laposte.net

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

2020 – à ce jour **Superviseur** Call center – Afone monetics

- Responsable d'équipe
- Suivi des clients (qualité, quantité, communication, statistique)
- Supervision des différents services
- Formation des nouveaux arrivants
- Suivi du planning (congé / absence / vacance)
- Recrutement

2017 – 2020 **Directrice de production KYC** – Green Point – Web help

- Responsable d'équipe
- Suivi des clients (qualité, quantité, communication, statistique)
- Supervision des différents services
- Formation des nouveaux arrivants
- Supervision des clients ou dossiers les plus complexe
- Analyses des différents besoins / disfonctionnement
- Création de base de connaissance sur les différents documents du monde

2017 – 2020 **Office manager** – Green Point – Web help

- Suivi du planning (congé / absence / vacance)
- Recrutement
- Suivi des contrats travail
- Organisation évènementielle
- Responsable des entretiens individuelles

2016 **Référente** – Green Point – Wheb help

2015 **Responsables des enquêtes** - Office Public de l'Habitat (CDD 4 mois)

- Entretien avec les usagers et gestions des cas difficiles
- Mise en place d'un système d'archivage des dossiers
- Saisie en masse (création de publipostage)

2015 **Standardiste** (Remplacement) - Office Public de l'Habitat
- Accueil physique et téléphonique des usagers (gestion de cas difficile)

2014 - 2015 Missions d'intérim (Inventaire), Equipière polyvalente - Burger Bar by Quick et Macdonald's, Pet sitter, garde d'animaux à domicile, Vendeuse plagiste, distribution de prospectus - Street marketing

ETUDES ET DIPLOME

2013 – 2015 **BTS SP3S** (services et prestations du sanitaire et social)

2012 – 2013 **Bac ST2S** (science et technologie de la santé et du social)

ENGAGEMENT

2015 Famille d'accueil - Association un cœur sans toit (association pour animaux)

2014 Association Passerelle (bénévole)