HERVET STÉPHANIE

17 rue des cerfs
45520 CERCOTTES

06 26 29 37 22

stephanehervet@yahoo.fr

PARCOURS PROFESSIONNEL

Assistante administrative, ORLEANS PNEUMATIQUES, Saran 45770, 04/2023 - 06/2023, CDD

- ✓ Réalisation de travaux de secrétariat : tenue de planning, saisie des bons d'interventions et ordres de réparations des véhicules ;
- ✓ Vente de prestations et de fournitures en relation avec l'activité de la société ;
- ✓ Réception et enregistrement des bons de livraisons après contrôle de la marchandise reçue.

Conseillère Clients Indemnisation, GMF (Covea), Saran 45770, 11/2021 - 12/2022, CDD

- ✓ Enregistrer les déclarations de sinistres des clients et les demandes d'indemnisations ;
- ✓ Rassembler l'ensemble des éléments nécessaires à la constitution d'un dossier de demande d'indemnisation ;
- ✓ Analyser les dossiers de sinistres afin de déterminer avec précision le montant de l'indemnisation pouvant être proposé.

  Ce travail implique l'analyse de plusieurs paramètres tels que :

  - l'étendue du préjudice subi par les victimes ;
  - les responsabilités des parties concernées (clients et/ou tiers) ;
  - les garanties proposées dans les contrats des clients ;
  - initier le versement des indemnités suite aux sinistres ;
  - négocier avec les parties concernées lorsque la situation le justifie.

Secrétaire commerciale, GERONDEAU, Saran 45770, 02/2020 - 11/2021, CDI

- ✓ Vérification, rapprochement et saisie des factures fournisseurs, classement et archivage (enregistrement & numérisation dans l'outil de gestion) ;
- ✓ Traitement des factures litigieuses via le logiciel AS400 ;
- ✓ Gestion des commandes de fournitures et de matériel (papeterie, cartouches d'encre…).

COMPÉTENCES

- ✓ Suivi des règlements
- ✓ Traitement des factures
- ✓ Traitement des courriels
- ✓ Techniques d'archivage
- ✓ Numérisation de documents
- ✓ Affranchissement du courrier
- ✓ Accueil des visiteurs
- ✓ Mise à jour des dossiers
- ✓ Gestion du standard téléphonique
- ✓ Word, Excel, Powerpoint, Outlook

Hôtesse Service Clients, LEROY MERLIN, Ingré 45140,
07/1998 - 02/2020, CDI

- ✓ Accueil des clients et proposition des différents services, encaissements, gestion des demandes (réclamations et demandes de renseignements) par téléphone, courrier et mail, maîtrise de différents outils informatiques internes (Cassiopée, Pyxis, Back-Office, E-Planning, Oseo, Easylock…), gestion et contrôle des commandes clients, planification des livraisons et locations des véhicules avec contrôle d'état des lieux de ceux-ci ;
- ✓ Transferts des appels entrants vers le personnel et départements internes, les dirigeant vers l'instance la plus qualifiée pour répondre aux correspondants et à leurs besoins ;
- ✓ Fidélisation de la clientèle grâce à une expérience client de haut niveau ;
- ✓ Création d'une excellente expérience pour les clients grâce aux réponses apportées à leurs préoccupations, à l'empathie exprimée et à la résolution rapide de leurs problèmes ;
- ✓ Tissage de relations stables et à long terme grâce à un service irréprochable et à l'apport d'informations détaillées sur les commandes, les comptes et les services ;
- ✓ Démonstration d'un service clientèle exceptionnel pour chaque client grâce à une très bonne connaissance des produits et services permettant de créer des expériences accueillantes et positives.

- ✓ **Assistante commerciale**, SEMA, Fleury-les-Aubrais 45400, 09/1997 – 10/1997, CDD
- ✓ Prises de RDV, passations de commandes fournisseurs.

- ✓ **Conseillère prêt-à-porter**, JIGALA, Saran 45770, 08/1995 – 04/1996, CDD
- ✓ Accueil et conseils vestimentaires, mise en rayons.

FORMATIONS

BAC STT ACA (Sciences et **T**echnologies **T**ertiaires **A**ctionset **C**ommunications **A**dministratives)

Fidélisation de la clientèle

Gestion des situations difficiles

Stage en immersion du 28/11 au 15/12/2023 – AEFH Petit Cormier – St-Jean- de- Braye :

. Aide à la préparation des chambres avant l'arrivée des accueillis ;

. Accueil des nouveaux pensionnaires ;

. Préparation, organisation et participation à divers ateliers et sorties pédagogiques ;

. Participation aux transmissions entre les équipes matin / soir

QUALITES

Dynamisme
Adaptabilité
Sens du service et potentiel relationnel
Esprit d'équipe
Rigueur & organisation