



**OLIVIA  
SILVA**

144 rue Denfert Rochereau  
93130 Noisy le sec  
33 ans, mariée, 2 enfants  
Tel 06 24 65 60 90

### **Commerciales**

- Commercialisation de toute la gamme des produits du groupe MACIF
- Réception d'appel en Macitel et en point d'accueil
- Participation aux appels sortants dans le cadre de cible commerciale avec reporting ( conférence Banque ou prévention aidant /aidé...)
- Référente fidélisation avec compte rendu de chaque visite.
- Recherche et partage des bonnes pratiques commerciales de l'équipe et du réseau.
- Aide à l'étude concurrentielle (habitation)

### **De gestion et amélioration**

- Gestion de la fonction d'accueil (courrier, gestion de flux, prise de rendez-vous, appel entrant...)
- Tutorat des stagiaires en immersion au point d'accueil
- Participation à l'organisation des intervenants de prévention et conférence Banque.

### **Techniques**

- Soutien à la gestion de dossiers complexes (partenariat UDAF93, fond de solidarité, dossiers conflictuels...)
- Accompagnement des sociétaires vers les bons intervenants selon le besoin (garages agréés, avantages et services...)
- Partage des bonnes pratiques techniques au sein de l'équipe

**Depuis Octobre 2005 - Point d'accueil physique de Bobigny**  
**Environ 26 000 sociétaires - 28 000 contacts**  
Conseillère vente

**Août 2003 - Octobre 2005 - Macitel de Pierrefitte sur seine**  
Téléconseillère production

**Août 2000 - Janvier 2002 -Atac de Montfermeil**  
Hôtesse de caisse

## Compétences

Expérience  
Professionnelle

## Formation

**2003** BTS commerce international  
**2001** Baccalauréat série littéraire  
*Word, Excel, PowerPoint, Internet*