

Professionnel et courtois, je souhaite mettre mes compétences au service d'une compagnie d'assurance

Compétences relationnelles

Prise en charge de la clientèle
Mise en place d'un climat de confiance
Identification des besoins des clients
Gestion des réclamations
Élaborations de réponses précises

Compétences commerciales

Prospection
Persuasion et argumentation
Vente et fidélisation

Compétences administratives

Instruction, gestion et suivi de dossiers
Planification et prise de rendez-vous
Veille informationnelle

Atouts

Écoute
Pédagogie
Diplomatie
Respect de la confidentialité
Bonne élocution et ton rassurant
Travail en équipe
Sang froid et résistance au stress

Compétences complémentaires

Très bonne maîtrise des outils de bureautique
Anglais courant
Chinois débutant
Permis B

Expérience

Conseiller à distance en assurance vie - Allianz - Tours

Janvier - septembre 2014

Prise en charge et assistance de la clientèle assurance vie du groupe Allianz.
Conseils sur la fiscalité et la législation.
Traitement des demandes et des réclamations.
Suivi et gestion des dossiers des assurés.

Animateur - École française de Melbourne - Melbourne - Australie

Mars - septembre 2014

Animation d'ateliers pour les élèves de l'Ecole française de Melbourne.

Conseiller clientèle - Free Télécom - Bordeaux

Octobre 2012 - février 2013

Prise en charge de la demande des abonnés Freebox en réception d'appels. Valorisation de l'enseigne, discours commercial et gestion des réclamations.

Télévendeur - Téléperformance pour AXA - Bordeaux

Septembre - octobre 2012

Vente de produits d'assurance AXA auprès de particuliers en émission d'appel.
Discours commercial, prise de rendez-vous, mise à jour du fichier client.

Conseiller clientèle - Téléperformance pour Orange - Bordeaux

Juin - octobre 2011

Prise en charge des réclamations des abonnés Orange Mobile par téléphone. Conseil, accompagnement et

Diplômes

BTS communication
2011

Lycée sainte Marie de la Bastide, Bordeaux
Baccalauréat ES
2006

Lycée Saint Joseph, Ancenis

Centres d'intérêt

Voyages (Asie, Australie, Europe)
Philosophie
Nouvelles technologies
Santé/alimentation