

Carole CITONY

16 avenue de Constantinople, 91600 Savigny sur orge | 06 41 89 48 50
citonycarole@yahoo.fr |

Myimmoneeds/Vox Telemark en Indépendant

Téléprospection B2B et B2C
Prise de rendez-vous
Présentations des services
Souscription par CB aux abonnements

Formation loi ALUR

Prospection en appels sortants des propriétaires immobilier
Présentation et vente de nos services de diffusion d'annonce sur toutes les plateformes réservées aux professionnels de l'immobilier
Prise de rendez-vous pour les commerciaux

Wedou assurance emprunter, 03 Avril 2023

Téléprospection B2C
Gérer les appels entrants
Analyser le besoin du client
Proposer la solution adaptée
Rédaction et envoi des propositions commerciales
Clôturer la vente et assurer son suivi informatique
Mise à jour du CRM

Formation Visiplus Academy Digital, Sept 22-Mars 23 :

Métier de l'assistanat de la communication digitale et de la relation client à distance :
Gestion de la relation client en face-à-face ou à distance
Coordination des informations internes et externes d'un service, d'une organisation
Gestionnaire des aspects administratifs et financiers d'un dossier client QCM, étude de cas et présentation power point à l'oral devant jury.

Assistante souscripteur QBE, aout 20-fev 22 :

Souscription et gestion des risques professionnels IARD, MRH, RC, Multirisque Pro et risques divers en télétravail :
Gestion administrative des nouveaux contrats et renouvellement :
Enregistrement des projets puis mise en place des contrats.
Emission des pièces et attestations.
Suivi des dossiers et gestion des modifications de contrat.
Envoi des appels de prime et relevés de sinistralité.
Saisie sur le logiciel "Pega" des demandes d'étude puis renvoi de la demande au souscripteur pour évaluation du risque/montant de l'assurance.

Gestionnaire Santé, MCG Mutuelle, aout 2019 -fev 2020 :

Mutuelle des cheminots, service adhésion :
Enregistrement des souscriptions en back-office et télétravail.
Suivi des évolutions du dossier d'adhésion dès sa création par la mise à jour des données adhérents et la gestion des modifications des fichiers.
Mise sous plis de la carte d'adhérent avec le livret de la garantie souscrite.
Analyse des documents reçu en GED Gestionnaire prévoyance.

PROFIL PROFESSIONNEL

Autonome et enthousiaste, mes premières expériences m'ont permis de renforcer mes acquis et d'appréhender les différents outils et techniques de vente et de communication pour la relation client. Je souhaite rejoindre une organisation à laquelle je pourrais apporter mon dynamisme et mon goût du challenge. Dotée d'une bonne résistance au stress et de plus de 15 ans d'expérience professionnelle, je recherche un poste dans les départements du 91 ou en télétravail.

COMPETENCES ET SAVOIR-FAIRE

Travail d'équipe, polyvalence et attention particulière aux détails
Analyse et traitement de l'information digitale
Flexibilité et adaptation
Sens de l'organisation
Connaissances en assurance
Expérience en relation client et communication
Pack Office

LANGUES

Français (langue maternelle)
Anglais expérimenté (C2)

CDI Chantier avec la société EOSA : Aout 17- janvier 19 chez : Le Conservateur/Groupama Gan/Malakoff Médéric :

Gestion des sinistres en incapacité
Gestionnaire de souscription en assurance vie chez Le Conservateur
Analyse des documents et du contrat collectif.
Gestion administrative GED des feuilles d'arrêt maladie et de dossier
Analyse, numérisation et classement de documents.
Contrôle de conformité et de validité des pièces et des informations.
Envoi des conditions générales, documentations, attestations, demande des documents manquants.
Gestion administrative GED des feuilles d'arrêt maladie et de dossiers, archivage.

Gestionnaire souscription assurance collective, CHORUM, juil 16- juil 17:

Enregistrement des contrats protégeant à titre personnel ou professionnel des événements imprévisibles (accident, maladie, décès)
Gestion des courriels de réclamations
Relance des agents ou des clients si nécessaires.
Edition des conditions particulières.

Gestionnaire assurance emprunteur, BNP Cardif, janv 16-Juil 16 :

Vérification de la conformité et de la complétude des demandes d'adhésion au contrat d'assurance emprunteur.
Traitement des questionnaires de santé en délégation et transmission à la CNP des questionnaires hors délégation pour tarification.
Saisie des souscriptions dans le SI dédié et traitement des actes de gestion qui en découlent.
Envoi de l'accord au conseiller en banque.

Assistante d'aide médicale, Specialty Assist/Healix International, oct 14-dec 15 :

Service d'assistance médicale internationale 24/7 Gestion des appels entrants d'urgences médicales ou de demande de conseils Collaboration de médecins, infirmiers et services de sécurité.
Appels des médecins traitants afin de compléter le dossier médical avec l'historique médical du patient.
Demande du rapport médical à l'hôpital étranger pour transmission au médecin conseil

Conseiller Matériel Médical, JOHNSON AND JOHNSON, sept 13-oct 14 :

Réception d'appel entrant provenant de France Conseils techniques quant à l'utilisation de leur appareil d'évaluation du niveau du sucre dans le sang avec test de fiabilité.
Envoi de matériel de remplacement si besoin.

Conseiller Clientèle, UMGP SMEREP, juin 2006-dec 2011 :

Enregistrement des adhésions mutuelles et traitement du remboursement ticket modérateur
Accueil physique des assurés, traitement des feuille de soins, ticket modérateur, prise de paiement, édition d'attestation et carte mutuelle.
Réponse aux demandes des clients par téléphone, email ou chat, apport de conseils personnalisés et adaptés à leurs demandes.
Traitement informatique des dossiers, rassemblement et vérification des documents remis par la clientèle, mise à jour des données, facturation.
Proposition de produits ou services complémentaires afin d'augmenter les ventes.

PARCOURS SCOLAIRE

Université des Antilles Guyane I Juin 2004
DEUG Sciences humaines et sociales

Lycée de Bellevue I Juin 2001 Baccalauréat
langues

RECAPITULATIF PROFESSIONNEL

Titulaire d'un BAC+2, Gestionnaire assurance et relation client depuis plus de 15 ans d'expérience. Gestion de portefeuille client et analyse et traitement de dossier. Maîtrise des outils informatiques et connaissances en mutuelle. Excellente communication à l'écrit et à l'oral. Autonome, rigoureuse et orienté client.

CENTRE D'INTERÊTS

Cinéma
Théâtre
Musique
Voyage : (Miami, Martinique, Australie, Royaume Uni, Turquie, Tunisie)