

GAËLLE COHADE

CHARGÉE
SATISFACTION
CLIENT

✉ cohadegaelle73@gmail.com

☎ 0674921605

📍 Chemin de Randeynes, LE
MONASTERE 12000

COMPÉTENCES

- Esprit d'équipe
- Réactivité
- Gestion des litiges
- Relation client
- Rédaction de comptes rendus
- Aisance téléphonique
- Implication
- Outils bureautiques

FORMATION

LYCEE ST ALYRE
CLERMONT -FERRAND

BTS ACTION COMMERCIALE

FACULTE BLAISE PASCAL
CLERMONT -FERRAND

DEUG ALLEMAND

LANGUES

Espagnol

Débutant

Allemand

Opérationnel

Anglais

Intermédiaire

PROFIL

Professionnelle expérimentée dans la gestion d'un service Client, avec une passion pour les relations humaines et dotée d'un grand sens d'écoute, je suis à la recherche d'opportunités pour pouvoir mettre en avant mon caractère dynamique et positif

EXPÉRIENCE

Mespoulet Boissons Service - Assistante administrative et commerciale
Rodez • CDI • 12/2023 - Actuel

Prise de commandes, accueil client physique et téléphonique, facturation, encaissement paiement et diverses tâches administratives

Roziere - Assistante SAV

Bozouls • CDI • 07/2021 - 11/2023

- Réception et enregistrement des demandes de SAV des clients.
- Participation aux réunions internes pour partager les retours d'expérience sur le terrain et améliorer continuellement le service proposé.
- Collaboration étroite avec le service commercial pour proposer aux clients des offres adaptées à leurs besoins.
- Planification des interventions de dépannage avec les techniciens.

ISOTONER - Responsable clients

St Martin Valmeroux 15140 • CDI • 04/2014 - 07/2021

- prise en charge demande client par téléphone, mail et tchat.
- Rédaction de réponses par mail sur plateforme et marketplaces.
- Suivi des commandes et délais de livraison de la commande.
- Analyse régulière des retours clients, qu'ils soient positifs ou négatifs, afin d'améliorer continuellement le niveau de satisfaction.
- Gestion et résolution des problèmes clients pour garantir leur satisfaction à long terme.
- Collaboration étroite avec les équipes commerciales et marketing pour mieux cibler les attentes des clients.

ISOTONER - Assistante commerciale

St Martin Valmeroux • CDI • 10/1997 - 03/2014

- Gestion du planning de rendez-vous pour les commerciaux.
- Réception des appels entrants, réponse aux demandes de renseignements et prise des messages.
- Traitement administratif des dossiers, saisie informatique, mise à jour du fichier clients, réception et classement des documents.
- Collaboration étroite avec les services internes (logistique, comptabilité) pour résoudre les problèmes rencontrés par les clients.
- Enregistrement des commandes dans le logiciel .