

MICHELE BIKELE

GESTIONNAIRE ADMINISTRATIVE



Profil

Je suis consultante en gestion administrative, ayant une très forte expérience dans la relation client et commerciale. Assidue, ponctuelle, j'accorde une importance particulière à la rigueur dans le travail. A la recherche d'un CDI, CDD, INTERIM, ou en core en FREELANCE, temps partiel ou temps complet dans plusieurs secteurs d'activités, j'ai des capacités d'aptitudes pour répondre à vos besoins.

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

2017

-

2023

Assistante administrative 2017-2018 [REDACTED] (VELIZY 78) CDD

- **Chargée de clientèle:** réception d'appels, appels sortants, gestion des courriers et courriels,
- **Assistante commerciale:** E mailing, gestion des prospects, préparation des entrées en formation, montage des dossiers de formation, rédaction des contrats de formation et de financement, relances téléphoniques.

Responsable commerciale et administrative 2018-2019 centre de formation [REDACTED] (Puteaux 92) CDI .

- **Gestion administrative:** réception des appels, émission des appels sortants, traitement des courriers et courriels, saisie des informations candidats, création et gestion des fichiers, reporting, archivage, relances téléphoniques.
- **Gestion commerciale:** Préparation des entrées en formation, montage des dossiers de formation et financiers, rédaction des contrats de formation et de financement, gestion du porte feuille apporteurs, suivi et saisie des primes apporteurs, accueil des candidats et des commerciaux, réalisation des statistiques des commerciaux, mise à jour des fichiers commerciaux.
- **chargée de communication:** mise en place des stratégies de communication, rédaction des newsletter, digitalisation des supports de communication, création des supports de communication (flyers, cartes, plaquettes d'information)

2017

-

2023

Assistante administrative et commerciale 2019 [REDACTED] (promotion -marketing-communication) CDD

- **Chargée de clientèle:** réception d'appels, appels sortants, gestion courriels,
- **Assistante commerciale:** gestion des prospects, gestion du marketing réseau,, rédaction des contrats de partenariats événementiels, suivi du CRM, reporting.

Chargée de clientèle [REDACTED] (spécialiste de l'industrie pharmaceutique)

- **Chargée de clientèle:** réception d'appels, appels sortants, gestion courriels,
- **Assistante commerciale:** gestion des prospects, gestion du marketing réseau,, rédaction des contrats de partenariats événementiels, suivi du CRM, reporting.

Assistante administrative et aide comptable CDI 2021-2023

[REDACTED] à paris

- **Relation client :** Accueil téléphonique, Prise en charge des extraits de comptes par mail ou courriers, archivage, gestion des réclamations , transfert d'appels, mise à jour et suivi des fichiers,
- **Aide comptable :** récupération des extraits de comptes par mail ou par courrier, , gestion es données, saisie des factures d'achat et des avoirs, saisie des LCR de banque, d'utilisation de l'outil ACD

Conseillère clientèle [REDACTED] BANQUE CDD 2012-2014

- **Relation client :** Accueil téléphonique, Prise en charge des problématiques, gestion des réclamations , transfert d'appels.
- **Assistance technique :** Déblocage des cartes de crédit, gestion des données, accompagnement d'utilisation des outils.

Télé-enquêtrice (CDD) IFOP/ [REDACTED] -76INTERIM 2007-2012

- **Enquête téléphonique:** Enquête d'opinion, de satisfaction, à but statistique.

Télé prospection [REDACTED] 91 (CDD) 2005-2006

- **Gestion des prospects :** Appels sortants, prises de rendez-vous pour techniciens, fidélisation des clients, relances des prospects,
- **mise à jour base de données .**

07 [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]
Wagner, 76000 Rouen

DIPÔMES

BACCALAURÉAT LITTÉRAIRE
2000 - 2001

DAEU Université Sorbonne Paris13

CERTIFICATION CHARGÉE EN
COMMUNICATION EVENEMENTIELLE
2022 - 2023 NIVEAU BACC+2

FORMATION

Gestion PACK OFFICE
PIGIER PARIS 2002-2003

COMMUNICATION EVENEMENTIELLE
CERTIFICATION CERFPA NICE 2022-2023

COMPETENCES

- Suivi de la facturation
- Résolution des litiges
- Enregistrements des commandes
- Etablissement des devis
- Traitements des appels d'offres
- Principes de la relation clients
- Réception des appels entrants
- Emission des appels sortants
- Rédaction des contrats
- Encaissements des règlements
- Réception des livraisons
- Gestion du processus de vente et des stocks
- Sens de la communication
- Accueil clientèle
- Analyse des besoins
- Gestion des conflits et réclamations
- Montage et gestion de réseau client
- Réalisation d'enquêtes de satisfaction et d'opinion
- Maîtrise des techniques et des outils de communication
- création et gestion des fichiers (Word, Excel, power point)

LANGUES

FRANCAIS Lu et parlé

ANGLAIS Notion élémentaire

CENTRE D'INTERÊT

LECTURE

CINEMA

2017

-

2023

2012

-

2014

2007

-

2012

2005

-

2006