

RESPONSABLE SERVICES CLIENTS



Audrey NOUTAÏS

29 ans
Bénoïse
Célibataire
Marcory, Zone 4C
12 BP 718 ABIDJAN 12
Permis B
Contacts : (+225) 21 35 69 68
(+225) 47 78 84 44
(+225) 06 16 06 58
e.mail : sessais@yahoo.fr
sessais30@gmail.com
www.linkedin.com/in/audrey-noutais-44194255



OBJECTIFS

- Mettre mes compétences de gestion au service d'une Entreprise désireuse de s'entourer d'une collaboration efficace, dynamique et volontaire.
- M'affirmer et relever de nouveaux challenges professionnels.

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Janvier 2012 – En cours, Gestionnaire Services Managés (CDI)
LOCATEC, Côte d'Ivoire – ABIDJAN

Missions principales:

- Management et suivi du S.A.V
- Piloter le service en assurant une efficacité maximale dans un temps imparti (Logistique)

Responsabilités

- Hotline (Filtrage et tenue du registre d'appels)
- Dispatching des interventions et du service technique
- Management de l'équipe S.A.V, 20 Collaborateurs (Techniciens, Informaticiens, Chauffeurs)
- Collaboration active à la gestion des missions du personnel
- Optimisation des frais de fonctionnement du service technique
- Contrôle de la satisfaction clientèle (qualité support technique, respect des délais et des engagements)
- Gestionnaire de stock
- Pré-requis en vue d'une certification ISO 9001/15
- Planning d'entretien préventif des équipements de reprographie
- Suivi de la rentabilité des équipements de reprographie (Marge + 6% par an)
- Suivi des comptes clients (Qualitatif) à l'aide d'un logiciel S.A.V
- Gestion des litiges clientèles et des messages électroniques
- Géolocalisation des véhicules (tracking)
- Négociation et gestion de budget (Achat local)
- Archivage des fiches techniques (Ordre de Travail)
- Planification, mise en œuvre et suivi de la réalisation des projets événementiels (Event Manager)

Août 2011 – Janvier 2012 , Assistante Comptabilité et Gestion (CDD)

CMSCI, Côte d'Ivoire - ABIDJAN

- Management d'une équipe de 5 personnes
- Suivi du compte caisse
- Recouvrement des créances
- Suivi des imputations des courriers
- Gestionnaire service achat (Sélection des Fournisseurs)

Février 2011 – Mai 2011, Stagiaire Assistante en Comptabilité
AXA Assurances, Côte d'Ivoire

- Analyse des comptes fournisseurs et comptes de charge et Tiers
- Suivi des déclarations fiscales, sociales et des comptes immeubles
- Suivi Etablissement des états mensuels

Juillet 2008 – Septembre 2008, Stagiaire Assistante Administrative et Comptable

CMSCI, Côte d'Ivoire - ABIDJAN

- Accueil et suivi du compte client
- Suivi du compte caisse
- Pointage des courriers

FORMATIONS

2013 / MASTER , FINANCES à PIGIER CÔTE D'IVOIRE

2010 / DSS, AUDIT COMPTABLE à PIGIER CÔTE D'IVOIRE

2009 / BTS, FINANCES COMPTABILITÉ à PIGIER CÔTE D'IVOIRE

2007 / BACCALAUREAT D au Collège Descartes

COMPÉTENCES

LOGISTIQUES
ADMINISTRATION & MANAGEMENT D'ÉQUIPE
RELATION CLIENTS
GESTION DE STOCKS
GESTION & ORGANISATION S.A.V

INFORMATIQUES

SYSTÈME D'EXPLOITATION: WINDOWS 7, 8, 10
SOFT: SAP Comptabilité / Maintenance, SAARI Sage, Office Pro (Word, Excel, Powerpoint, Outlook) & libre office.

CENTRES D'INTERÊTS

Art & décoration, Voyages
Jeux de société, Sport cérébral

PERSONNALITES

- Sérieuse
- Leader Ship
- Aisance relationnelle
- Autonome
- Capacité de persuasion

ACTIVITES EXTRA-PROFESSIONNELLES

- Guide Touristique chez IVOIR TRIPS INTERNATIONAL (EPIC AFRIC GROUP)

LANGUES

Anglais



Français

