



Manon ZIKETH

Conseillère bancaire

COORDONNÉES

📍 93420, VILLEPINTE

☎️ 0766019330

✉️ zikethmanon@gmail.com

🚗 Permis B

🔗 <https://www.linkedin.com/in/manon-raphaëlle-ziketh/>

SOFT SKILLS

- Dynamisme
- Communication efficace
- Bonne expression orale/écrite
- Autonomie
- Gestion du temps
- Créativité
- Intégrité
- Empathie
- Orientation client
- Esprit d'équipe
- Persuasion
- Adaptabilité
- Gestion du stress

HARD SKILLS

- Traitement des données
- Communication financière
- Maîtrise des logiciels financiers
- Community Management
- Veille concurrentielle
- Questionnaire de satisfaction
- Benchmark
- Conformité réglementaire KYC
- Produits bancaires
- Gestion de portefeuille

LANGUES

Anglais

PROFIL

Conseillère bancaire dynamique et engagée, je mets au service de mes clients une expertise approfondie du secteur financier ainsi qu'une passion pour offrir un service client exceptionnel. Forte d'une solide expérience dans le conseil financier et la gestion de portefeuille, je suis déterminée à accompagner mes clients dans la réalisation de leurs objectifs financiers et à contribuer activement à la croissance et à la réussite de votre institution financière.

EXPÉRIENCE

Conseillère proximité 02/2023 - Actuel
BNP PARIBAS - Paris - CDI

- Accueil des clients en agence, écoute de leurs besoins financiers et conseil sur les produits et services bancaires adaptés à leur situation.
- Veille au respect des réglementations bancaires en matière de conformité et de sécurité des transactions, et maintenir des dossiers précis et à jour conformément aux exigences légales.
- Fidélisation des clients en assurant un suivi et en proposant régulièrement de nouveaux services.
- Réalisation d'opérations bancaires courantes telles que virements, placements et retraits.
- Suivi attentif des indicateurs clés de performance (KPI) pour évaluer les résultats obtenus par rapport aux objectifs fixés.
- Identification de nouvelles opportunités commerciales, promouvoir les produits et services de l'établissement financier, élargir le portefeuille de clients et participer à des activités de prospection et de fidélisation.
- Réponse aux questions des clients, traiter leurs demandes de manière professionnelle et efficace, résoudre les problèmes et les plaintes, et assurer leur satisfaction globale.
- Suivi des performances du portefeuille client pour optimiser leur satisfaction et fidélisation.
- Mise en place d'actions commerciales ciblées pour augmenter le chiffre d'affaires de l'agence.
- Collaboration avec les autres membres de l'équipe pour partager les connaissances, coordonner les activités et assurer une approche cohérente dans la prestation des services aux clients.

Chargée de clientèle 08/2020 - 01/2023
Publications Agora France - Paris - CDI

- Appels entrants et sortants
- Vente par téléphone (Upsell, Cross-sell)
- Envoi de mailings pour promouvoir les nouvelles offres auprès du portefeuille clients.
- Gestion et suivi administratif des dossiers clients.
- Collaboration étroite avec l'équipe Marketing pour développer des campagnes promotionnelles ciblées.

CENTRES D'INTÉRÊT

- Mode Luxe
- Maquillage
- Voyages
- Cuisine

- Participation active à la prospection de nouveaux clients, élargissant ainsi le portefeuille clients de l'entreprise.
- Présentation des produits : caractéristiques et tarifs.
- Lancement de programmes de fidélisation des clients basés sur une stratégie commerciale développée au sein du service.
- Réception des appels téléphoniques, réponse aux demandes d'informations, prise de rendez-vous.
- Gestion des réclamations clients de manière à assurer leur satisfaction, remontée des échanges au superviseur.
- Réalisation d'un benchmark pour analyser des nouvelles stratégies de communication
- Création d'un questionnaire de satisfaction

Customer service assistant

11/2018 - 03/2019

J2D Cleaning Services - Manchester - CDD

- Appels entrants et sortants
- Organisation et planification des tournées d'intervention selon les priorités et l'urgence des demandes clients.
- Suivi des dossiers techniques et administratifs liés aux interventions.
- Assistance téléphonique auprès des clients pour résoudre leurs problèmes techniques.
- Organisation des emplois du temps
- Campagne de prospection commerciale, phoning et mailing et traitement des mails
- Création de devis et de factures
- Participation aux projets d'amélioration continue visant à optimiser la qualité du service après-vente.
- Rédaction de comptes rendus d'interventions pour identifier les anomalies courantes et mettre en œuvre des mesures correctives.

FORMATION

BTS : Négociation et Digitalisation de la Relation Client, 2020 - 2022

Akor Alternance - Paris - Mention bien

Certification : BNP PARIBAS, 2023

Banquier Assureur - Paris

International Language, 2018 - 2019

EF - Manchester - Niveau B1

Baccalauréat : Économique et social, 2014 - 2017

Lycée Jean Rostand - Villepinte