

Assistante Administrative

Dans le cadre d'un BTS SAM en alternance

Éligible à l'aide de l'Etat de 8 000 € / an pour l'alternance

Fatoumata TOURÉ

20 ans - 22/01/2002

🏠 26, avenue des Sablons
91350 Grigny

✉️ tourefatoumata610@gmail.com

☎️ 06 95 11 52 60

SAVOIR-ÊTRE

- **Autonome** : à la gestion des litiges
- **Rigoureuse** : respect des procédures
- **Polyvalente** : missions d'accueil, administratives, encaissements
- **Patiente** : à l'écoute des clients
- **Discrète** : garante de la confidentialité des informations

LANGUES

Anglais Niveau A1

Espagnol Niveau A1

Je vise B1 à la rentrée

INFORMATIQUE

Word - Excel

Google Drive

Navigation internet

Réseaux Sociaux

CENTRES D'INTÉRÊT

Bénévolat + 3 ans

Association Taguérané

- **Fréquence** :
3h30 - 1 fois /semaine
- **Sens du relationnel**
Dynamisme - Esprit d'équipe

Animation 1 an

- **BAFA** : stages théorique et pratique obtenus
- **Organisation** - Encadrement

COMPRENDRE MON PARCOURS EN 3 PHRASES

Autonome dans mes missions administratives et commerciales, j'ai assuré la saisie des dossiers d'intérimaires, le classement et le traitement du courrier ainsi que la gestion des litiges en poste d'accueil.

Personne de confiance, renouvelée dans mes fonctions pour la qualité de mon travail, j'ai évolué d'hôtesse de caisse à l'accueil central, assurant la gestion des litiges lors du remplacement des titulaires.

Dotée d'un excellent relationnel à l'écoute et au service de clients exigeants, j'ai démontré ma rigueur dans le respect et l'application des procédures mais aussi ma discrétion à la confidentialité des informations.

FORMATIONS

Sept. 2022	Entrée en BTS SAM en alternance Support à l'Action Managériale Faculté des Métiers de l'Essonne - Évry (91)
2021	Baccalauréat Professionnel ARCU - <u>Mention Bien</u> Accueil Relation Client et Usagers Lycée Jean Monnet - Juvisy-sur-Orge (91)
2020	Brevet d'Études Professionnelles MRCU Métier de la Relation Clients et Usagers Lycée Jean Monnet - Juvisy-sur-Orge (91)
2018	Certificat de Formation Générale & PSC1 Collège Pablo Neruda - Grigny (91)

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Avril - Sept 2021	Hôtesse de caisse et d'accueil CDI	6 mois
Mars 2021	Hôtesse d'accueil stagiaire	1 mois
Janv. 2021	E. Leclerc - Viry-Châtillon (91) <ul style="list-style-type: none">• Accueil : remplacements des titulaires juillet & Aout• Orientation et fidélisation de la clientèle• Gestion des appels téléphoniques• Gestion des litiges et procédure de remboursement• Encaissement des clients	1 mois
Janv. 2019	Hôtesse d'accueil stagiaire	3 sem.
Déc. 2019	Mantrans - Evry-Courcouronnes (91) <ul style="list-style-type: none">• Accueil et orientation des candidats intérimaires• Utilisation des logiciels métiers• Réalisation, classement et saisies des dossiers• Gestion des appels - Traitement des courriers	1 mois
Juin 2019	Hôtesse d'accueil stagiaire Société AEIC - Orly (94) <ul style="list-style-type: none">• Accueil des clients et des usagers - Gestion des appels• Traitement des dossiers d'expédition / distribution des colis	3 sem.

