Chargée de Clientèle

Dans le cadre d'un BTS MCO en alternance

2022-2024 - Rythme : 3 jours en entreprise / 2 jours en formation

Éligible à l'aide de l'Etat de 8 000 €

Dieulica FRANÇOIS

21 ans – 24/01/2001
Permis B en cours

CONTACT

5, rue Lavoisier postale
91350 Grigny

dieulicafrancois91@gmail.com

06 21 15 09 87

SAVOIR-ÊTRE

- Patiente
- Créative
- Organiser
- Souriante
- Polyvalente

LANGUES

Anglais Niveau A1
Portugais Niveau B1
Espagnol Niveau A1
Créole Langue maternelle

INFORMATIQUE

Word
Navigation internet
Photoshop - Pic Art
Réseaux Sociaux

CENTRES D'INTÉRÊT

Chant *Association FJU* ***3 ans***

- *Composition de chansons*
- *Chant en solo et en groupe*

Qualités développées : éloquence
Esprit d'équipe et sociabilité

MON PARCOURS EN 3 PHRASES

Polyvalente dans mes fonctions commerciales en surfaces alimentaire, textile, décoration de la maison ainsi qu'en restauration, j'ai assuré les mises en rayon, le contrôles des DLC, la gestion des encaissements, le service des petits déjeuners.

Personne de confiance, reconduite dans mes fonctions commerciales pour la qualité de mon travail, j'ai évolué dans mes responsabilités en hôtellerie de l'entretien des chambres au service clients, en magasins de la mise en rayon aux encaissements.

Dotée d'un excellent relationnel à l'accueil et au service de la clientèle, tôt le matin comme tard le soir, weekends et jours fériés, j'ai su gérer des litiges dû à une rupture, en prenant l'initiative de passer la commande sur internet avec livraison gratuite.

FORMATIONS

Sept. 2022 — **Entrée en BTS MCO**, en alternance
Management Commercial Opérationnel
CFA ITIS Formation – Évry (91)

2022 — **Baccalauréat Professionnel Commerce et de la Vente**
Lycée Charles Baudelaire – Évry (91)

2018 — **DELF (Diplôme d'Etudes en Langue Française)**
Lycée Charles Baudelaire – Évry (91)
- ASSR 1 et 2 - Secourisme

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Janv. 2022 — **Vendeuse** *stagiaire – Ouverture 10h – Fermeture 22h* ***1 mois***
Sept. 2021 — JD sport *« Textiles de sport »* – Évry (91) ***1 mois***

- *Accueil et conseil à la clientèle – Gestion de litiges clients*
- *Accompagnement et orientation des clients*
- *Étiquetage des articles et mise en rayon*
- *Gestion des cabines d'essayage*
- *Proposition de vente supplémentaire*

Juil.- Août 2021 — **Hôtesse de Caisse polyvalente** *CDD* ***2 mois***
Mai - Juin 2021 — **Employée Libre-service** *stagiaire* ***1 mois***
Déc. 2019 — G20 *« Produits alimentaires »* – Évry (91) ***1 mois***

- *Accueil des clients en caisse - Gestion des encaissements*
- *Contrôle du fond de caisse – Comptage de la caisse*
- *Responsable de familles de produits : biscuits, confiserie*
- *Mise en rayon et vérification des DLC*

Nov. 2020 — **Vendeuse – Responsable de rayon** *stagiaire* ***1 mois***
B&M *« Textile & Déco de la maison »* – Montgeron (91)

- *Accueils et orientation des clients*
- *Facing et vérification de la disposition des produits*
- *Respect des gestes barrières et des règles d'hygiène*

Juil.- Août 2018 — **Serveuse restauration** *petit déjeuner CDD* ***2 mois***
Déc. 2018 — **Serveuse restauration** *petit déjeuner CDD* ***2 sem.***
Fév. 2018 — **Femme de chambre polyvalente** *stagiaire* ***1 sem.***
Hôtel Cadran – Paris (75)

- *Préparation de la salle du petit déjeuner dès 6h30*
- *Accueil des clients et prise de commandes*