INÈS LEFEBVRE

CONSEILLÈRE CLIENTÈLE

Lille | ines.lefebvre@example.com | +33 6 12 34 56 78

PROFIL

Conseillère clientèle avec six ans d'expérience au téléphone, par chat et en magasin, dont trois en centre de contact pour un opérateur télécom. Résout la plupart des demandes dès le premier contact et garde son calme face aux clients mécontents. Anglais B2, néerlandais courant.

EXPÉRIENCE

Conseillère service client, vente en ligne chez Maison Verdier, Roubaix (hybride) — avril 2023 - Présent

Service client par téléphone, chat et mail pour un site de linge de maison.

- Traitement d'environ 50 contacts par jour sur les commandes, retards de livraison, retours et remboursements
- Prise en charge des clients belges néerlandophones et traduction des réponses types principales
- Remontée des questions récurrentes sur les tailles, à l'origine de guides ajoutés sur quatre fiches produit
- Tutrice de neuf nouveaux conseillers pendant leurs deux premières semaines

Téléconseillère, service abonnés chez Opale Télécom, Lille — septembre 2020 - mars 2023

- 60 à 70 appels entrants par jour sur la facturation, les pannes et les changements d'offre, 80 % de résolution au premier appel
- Note moyenne supérieure à 95 % aux écoutes qualité pendant six trimestres consécutifs
- Rattachée à la cellule fidélisation pendant un an pour traiter les demandes de résiliation

Hôtesse de caisse et d'accueil chez Les Halles du Nord, Villeneuve d'Ascq — juillet 2018 - août 2020

- Encaissement de plus de 150 clients par jour, y compris le samedi et pendant les fêtes
- Gestion des échanges, remboursements et cartes de fidélité à l'accueil

COMPÉTENCES

Canaux: Appels entrants, chat, mail, accueil physique

Outils: Salesforce Service Cloud, Zendesk, Odigo, Shopify, Pack Office

Autres: Frappe rapide, gestion des réclamations, fidélisation, RGPD

ÉDUCATION

BTS Négociation et digitalisation de la relation client (NDRC) chez Lycée du Vieux Lille, Lille — septembre 2018 - juin 2020

En alternance avec Les Halles du Nord.

LANGUES

Français - Langue maternelle

Néerlandais - Courant

Anglais (B2) - Compétent

CERTIFICATS

Gérer les situations difficiles au téléphone de Formation interne Opale Télécom — novembre 2021

Certificat Voltaire, niveau Professionnel de Projet Voltaire — juin 2022

BÉNÉVOLAT

Bénévole à l'accueil chez Association Coup de Pouce Wazemmes, Lille — octobre 2021 - Présent

Accueil et orientation des familles deux samedis par mois.