



📍 Lyon 📞 +33 6 72 62 97 43 ✉️ exemple@cvmaker.fr

Professionnelle de la relation client, motivée et rigoureuse, avec plus de 10 ans d'expérience dans l'encadrement d'équipes en environnements dynamiques. J'ai su accompagner, former et motiver mes équipes pour atteindre les objectifs fixés, tant sur le plan opérationnel que personnel. Je suis à l'aise dans l'optimisation des processus internes, en transformant les données terrain en actions concrètes grâce à mes compétences en communication, en résolution de problèmes et en leadership.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Responsable Équipe Service Client

2016

AXA Services Client, Lyon

J'encadre et motive une équipe de 15 conseillers clientèle dans le secteur de l'assurance. J'assure le suivi quotidien des performances, la mise en place de rapports réguliers à destination de la direction, et je collabore étroitement avec les services internes pour résoudre efficacement les problèmes clients et aligner les actions avec la stratégie de l'entreprise.

- Conception et animation de formations internes pour améliorer la satisfaction client et la cohésion d'équipe
- Réduction des demandes non résolues via la mise en place de réunions d'équipe quotidiennes
- Attribution du Prix d'Excellence du Service Client AXA en 2019 et 2020

Conseillère Service Client

2010 - 2016

MAIF, Villeurbanne

J'assurais le suivi des demandes clients en lien avec leurs contrats d'assurance habitation et auto. J'informais et conseillais les assurés sur les démarches à suivre et gérais les réclamations de niveau 1 et 2. Je collaborais également avec la hiérarchie pour améliorer les procédures et renforcer la satisfaction client.

- Traitement de plus de 15 demandes par jour
- Animation de sessions de formation en interne sur la gestion du temps et de la relation client
- Mise en place d'outils de suivi pour optimiser le traitement des réclamations

EXPÉRIENCE COMPLÉMENTAIRE

Consultante Relation Client (stage)

2010

- Soutien aux équipes de vente par la mise en place de formations ciblées
- Augmentation de la satisfaction client via la résolution efficace des demandes complexes

FORMATION

Baccalauréat STMG

2010

Lycée Édouard Herriot, Lyon

Spécialité : Gestion et finance

COMPÉTENCES

Relation client | Management d'équipe | Formation et accompagnement | Pilotage de la performance | Gestion de la relation client | Amélioration continue | Analyse de données | Reporting | Relations avec les parties prenantes