Audrey Makoutsing  
4220, rue Duguay  
Laval (Québec) H7B 1G1  
[Audreymakoutsing5@gmail.com](mailto:Audreymakoutsing5@gmail.com)

514-402-7105

**Langues**

* Français : Courant
* Anglais : Fonctionnel

**Profil**

Orientée vers le service à la clientèle, avec une solide expérience en tant que caissière et représentante auprès des clients. Reconnaissance pour ma capacité à offrir un service chaleureux, résoudre efficacement les problèmes et fidéliser la clientèle. Je maîtrise les environnements dynamiques et excelle dans la gestion des transactions, la promotion de produits et la satisfaction des clients.

**Compétences**

* Service rapide et courtois pour une expérience client optimale.
* Gestion efficace des transactions (espèces, cartes, systèmes de caisse).
* Promotion active des produits et services pour stimuler les ventes.
* Excellente organisation et polyvalence dans des environnements à fort achalandage.
* Capacité à résoudre les plaintes avec tact et professionnalisme.
* Travail d’équipe collaboratif pour atteindre les objectifs de l’entreprise.
* Connaissance des outils de gestion client (CRM) et logiciels de point de vente.

**Expérience Professionnelle**

**Caissière et Service à la clientèle  
Chocolato - Second Cup, Terrebonne 2023 - Présent**

* Accueillir chaleureusement les clients et leur offrir une assistance personnalisée.
* Gérer les commandes en personne et en ligne, tout en assurant la précision des transactions.
* Préparer et servir des boissons et desserts en respectant les standards de qualité.
* Maintenir un environnement propre et ordonné pour améliorer l’expérience client.
* Répondre aux plaintes ou préoccupations des clients de manière proactive.
* Promouvoir les produits et services pour augmenter les ventes, incluant des offres saisonnières.
* Former de nouveaux employés sur les procédures et le service client.

**Représentante des ventes et service à la clientèle  
Promodis Afric.SA Douala Cameroun 2021-2022**

* S’assurer de l’achalandage des produits dans touts les points de ventes.
* Répondre aux appels et courriels des clients en offrant des solutions personnalisées.
* Enregistrer et gérer les plaintes tout en assurant un suivi rigoureux.
* Fournir des informations sur les produits/services et traiter les commandes.
* Collaborer avec les équipes internes pour résoudre les problèmes complexes.
* Maintenir un haut niveau de satisfaction client en respectant les standards de qualité.

**Formation**

**DEC en Programmation web et Mobil en cours**

Institut Teccart, Montréal

**Licence en Organisation et Gestion Administrative 2021-2022**

Institut Universitaire de Technologie, Douala Cameroun

**Diplôme Universitaire de Technologie 2020-2021**

Institut Universitaire de Technologie, Douala Cameroun

Références

Alexandra Simo

Autres références fournies sur demande.