

Ingrid TOMPOUCE
36 rue Jean Jacques Rousseau
92130 Issy-les-Moulineaux

06.20.29.90.09
tompouceingrid@yahoo.fr
PERMIS B

COMPETENCES

- Gestion proactive des demandes clients internes et externes
- Sens du service
- Autonomie et engagement
- Transfert de connaissances

FORMATIONS

2012	DEES Marketing Négociation
2011	BTS Assistant de Manager
2006	Baccalauréat Economique et Social
Langues	Anglais (niveau courant) et Espagnol (niveau scolaire)
Bureautique	Pack Office

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

2017 - Mars 2020 – Gestionnaire clientèle, pôle Commandes (EDENRED, émetteur de services prépayés)

- Traitement de commandes simples et complexes
- Assistance à la passation de commande en ligne
- Support technique des équipes commerciales
- Gestion de la qualité des données de la base clients
- Aide à l'amélioration continue des outils existants
- Participation à la création d'un outil de gestion des commandes optimisé
- Formation des nouveaux collaborateurs

2014 - 2017 – Chargée clientèle, pôle Assistance Technique (EDENRED, émetteur de services prépayés)

- Gestion des demandes clients internes et externes
- Paramétrage et mise à jour des dossiers clients
- Assistance technique sur les outils de commande Edenred
- Intégration des fichiers de commande dans le SI et détection d'anomalies
- Réalisation d'import de fichiers d'ayants droit en environnement recette
- Reporting quotidien d'activité

2009 - 2014 – Assistante manager (SPEAK33, cabinet de conseil en Relation Client)

- Administration des ventes
- Gestion des réclamations
- Téléprospection
- Contrôle qualité des argumentaires de vente

ACTIVITES DIVERSES

Voyages
Mode