



# Cécile Théaudin

6 impasse des verdiers 35160 Breteil

06 67 35 47 91

Tiloute2000@yahoo.fr

Hôtesse polyvalente ayant d'excellentes aptitudes à effectuer plusieurs tâches à la fois et à communiquer avec les clients et en interne. Expérience avérée du service à la clientèle de grande qualité dans des environnements dynamiques et très stressants. Recommandations judicieuses et adaptation selon la clientèle.

## FORMATIONS

- Accueil téléphonique et physique
- Gestions des conflits clients
- Sauveteur Secouriste du Travail
- CSE/CSSCT et Trésorière

## DIPLOMES

- 2004: Employée de commerce par Lodima Ouest à St Jacques de la lande
- 2003: Secrétaire médico-sociale par un centre de formation à distance
- 2002: BTA Services en milieu rural au lycée St Yves de Gourin
- 2000: BEP Services aux personnes au lycée St Yves de Gourin
- Pratique du chant et du sport en salle
- Permis B

## PARCOURS PROFESSIONNEL

D'octobre 2007 à aujourd'hui: Hôtesse d'accueil, de financement, de FDJ au E.Leclerc Cleunay à Rennes

- Tenue et gestion des caisses,
- Création et modifications du fichier de la carte de fidélité,
- Gestion du standard téléphonique, traitement des appels entrants, relevé et transmission des messages, réponse aux demandes de renseignements, transfert des communications.
- Réponse aux questions des clients, recommandations et prise des commandes.
- Formations des hôtesse d'accueil et de caisse en respectant toutes les procédures.
- Mise en place des financements pour le groupe Cetelem.
- Vente de produits pour la Française des Jeux depuis juillet 2021.
- Vente de billetteries pour des spectacles, concerts depuis Juillet 2021.

De mai 2007 à Octobre 2007: Hôtesse de caisse centrale au E.Leclerc de Cleunay à Rennes

- Gestion et organisation du personnel de caisse.
- Traitement des factures et tenue de l'administratif comptable léger.

De janvier à Avril 2007: Responsable des caisses au Super U de St Jacques de la lande

- Intégration des nouvelles recrues en les formant aux procédures en vigueur.
- Gestion des hôtes et hôtesse de caisse.

D'avril 2006 à Janvier 2007: Adjointe des caisses au Super U de St Jacques de la lande

- Capacité à identifier les difficultés et à prendre des décisions.
- Attention particulière portée à la planification des tâches et établissement de plannings.
- Recrutement, formation et gestion d'une équipe de 20 salariés.

De janvier 2004 à avril 2006: Hôtesse d'accueil au Super U De St Jacques de la lande

- Gestion du standard téléphonique, traitement des appels entrants, relevé et transmission des messages, réponse aux demandes de renseignements, transfert des communications.
- Accueil des coursiers et des facteurs, signature des bordereaux de livraison, prise de contact avec les destinataires pour les informer des arrivées.
- Réponse aux questions des clients, recommandations et prise des commandes.
- Gestion locative des véhicules.

De novembre 2002 à juin 2003: Nourrice pour enfants en bas âges

De novembre 2002 à avril 2003: Employée de commerce au E.Leclerc de Ploufragan

D'Août 2002 à octobre 2002: Employée d'hôtel au Quick Palace de Langueux