

SABER LLIT

GESTIONNAIRE DE CONTRATS D'ASSURANCE

Imaginatif pour trouver des solutions en exploitant au mieux ce qui est à ma disposition, doté de bon sens et de savoir vivre, je sais m'investir pleinement et intégrer au mieux une équipe afin de réaliser, de manière efficace, les missions qui me sont confiées.

Né le 28/04/1995 - 28 ans
saberllit@gmail.com
07 69 59 57 49
47 rue de l'abbé letacq
61000 Alençon

FORMATION :

LICENCE MATHS PHYSIQUE CHIMIE
INFORMATIQUE ÉCONOMIE

Faculté Des Sciences - Angers 49 - 2015

BACCALAURÉAT STI2D SIN - SCIENCES ET
TECHNOLOGIES DE L'INDUSTRIE ET DU
DÉVELOPPEMENT DURABLE - INFORMATIQUE

Lycée Alain - Alençon 61 - 2014

Niveau : 12,50 - mention assez bien

FORMATION D'INTÉGRATEUR WEB (à distance)
OPENCLASSROOMS DU 19/3/24 AU 18/12/24
BAC+2 Développeur Front-end (en cours)

FRANÇAIS / LANGUE NATALE
MAROCAIN / LANGUE NATALE
ANGLAIS / CAPACITÉ
PROFESSIONNELLE COMPLÈTE
ESPAGNOL / C1

EXPÉRIENCES :

GESTIONNAIRE DE CONTRATS FLOTTE AUTO
SMABTP - LA GARENNE COLOMBES (92)
JUIN 2023 - NOVEMBRE 2023

Au sein de l'Unité de Gestion Spécialisée située à La Garenne Colombes, j'ai été chargé de la gestion des contrats des Flottes Automobiles des sociétaires.

Répondre aux sollicitations des sociétaires sur des demandes diverses de leurs contrats VEHI PRO FLOTTE :

- Retirer des véhicules / engins / camion / ...
- Ajouter des véhicules / engins / camion / ...
 - Ajouter des véhicules de grande valeur
 - Ajouter des véhicules à effet différé
 - Harmoniser le parc auto
 - Ajout temporaire - véhicule de démonstration
- Projet d'avenant - Devis
- Modifier les garanties des véhicules
- Aménagement temporaire - transfert d'assurance
- Répondre aux demandes par emails des sociétaires
 - Gestion des demandes en équipe / Outlook
- Répondre au téléphone 1 jour par semaine
- Répondre aux demandes internes du groupe
 - Conseiller / assistant commercial / Sinistre / autres...
- Éditions d'attestations diverses :
 - Attestation assurance / rc
 - Attestation leasing
 - Attestation conduite accompagnée / supervisée
 - État de parc
 - Relevé de compte
 - Relevés d'informations flotte
 - Relevés d'informations personnalisé pour un salarié
 - Edition de carte verte
 - Envoi par pli de constat, vignette, carte verte
- Participer au traitement de tâches connexes contribuant à la qualité de service
- Création et proposition d'un planning de permanence téléphonique pour l'équipe à la demande du manager excel

SABER LLIT

- RELATIONNEL CLIENT
- COMMUNICATION
- CHARGÉ DE CLIENTÈLE
- ASSISTANCE CLIENT
- SATISFACTION CLIENT
- GÉRER SES ÉMOTIONS
- RÉSISTANCE STRESS
- GESTIONS DES LITIGES
- CONTENTIEUX FACTURES
- COMMERCIAL
- FIDÉLISATION / RÉTENTION
- PRODUCTIVITÉ
- RÉACTIVITÉ
- AUTONOME
- RESPONSABLE
- RIGUEUR
- PONCTUEL
- CURIEUX
- CONSCIENCE PROFESSIONNELLE
- ETHIQUE DE TRAVAIL
- EMPATHIE
- PROCESS
- TRAVAIL D'ÉQUIPE
- ORGANISATION / GESTION TRAVAIL
- FORCE DE PROPOSITION
- REPARTI / ARGUMENTAIRE
- ADAPTATION RAPIDE À UN NOUVEL ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL
- MOTIVÉ ET IMPLIQUÉ

CHARGÉ D'ASSISTANCE

COVEA - MAAF / MMA / GMF - ST-CLOUD (92)

JANVIER 2023 - MAI 2023

Accueil du client

- Réceptionner les appels des assurés MAAF / MMA / GMF
- Identifier la problématique (panne, accident, perte de clés, vol...)
- Analyser la demande au regard du contrat qui a été souscrit

Prise en charge des demandes d'assistance

- Rechercher le(s) prestataire(s) le(s) plus pertinent(s) pour prendre en charge les opérations d'assistance
- Mettre en place et coordonner des opérations d'assistance (dépannage, remorquage, rapatriement,...)

Suivi du dossier

- Informer le client sur les dispositions prises et les étapes à venir
- Renseigner le dossier sur les actions réalisées pour garantir une gestion collective efficace

Les atouts de ce poste

- Diversité des contacts et des situations rencontrées
- Esprit d'équipe, solidarité et partage d'expérience
- Rôle clé dans la satisfaction client - 9,67/10
- Métier valorisant / Bon sens et autonomie
- Réactivité / Gout du travail en équipe
- Empathie et sens du service

Garantie :

- Remorquage / Dépannage
- Rapatriement
- Véhicule de remplacement
- Retour au véhicule
- Poursuite de voyage
- Attente réparation
- Attente rapatriement
- Fax Assurance prise en charge
- Remboursement avance de frais

CHARGÉ D'ASSISTANCE

COMDATA GROUP - EAF - GENNEVILLIERS (92)

NOVEMBRE 2022 - DÉCEMBRE 2022

- Suivi des dossiers de dépannage véhicules des clients et adhérents bénéficiaires de EUROP ASSISTANCE FRANCE
- Traitement en back office / Appels sortants
- Analyse du dossier sinistre (véhicule / assurance / type de sinistre / commentaire / actions déjà établies / actions requises / remonter un dossier non conforme)
- Rechercher un garage agréé à même d'effectuer la prestation et envoyer l'ordre de mission au dépanneur
- Qualifier le traitement du dossier / Valider l'acceptation du prestataire
- Effectuer un suivi de dossier et clôturer les dossiers terminés.

SABER LLIT

E-COMMERCE FRANCE

AUTO-ENTREPRENEUR - ÎLE-DE-FRANCE

JUIN 2019 - NOVEMBRE 2022

E-COMMERCE U.A.E.

SOCIETE LLC - DUBAI - ÉMIRATS ARABES UNIS

MARS 2021 - AOÛT 2022

CREATION DE SITE WEB SHOPIFY & WORDPRESS

- HEBERGEMENT / NOM DE DOMAINE
- DESIGN LOGO
- PHOTOSHOP / CANVA / MONTAGE VIDEO
- IDENTITÉ VISUELLE DU SITE
- BRANDING
- STORYTELLING

DÉVELOPPER UNE MARQUE AUTOUR D'UN PRODUIT

- SOURCING
- IMPORT ET GESTION DES STOCKS
- NEGOCIER CONTRAT FOURNISSEUR / REVENDEUR
- RECHERCHE DE PARTENAIRE / PRESTATAIRE
- GÉRER LES PRESTATAIRES AFIN D'EN TIRER PROFIT
- GESTIONS DU SAV / RELATION CLIENT
- BRANDING D'UN PRODUIT PHARE
- MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE D'UPSELL
- STORYTELLING
- BRAINSTORMING
- VEILLE CONCURRENTIELLE
- ETABLIR UNE FICHE PRODUIT
- CRÉATION PACKAGING
- GESTIONS DES COMMANDES
- CONTRAT BANCAIRE CARTE SANS PLAFOND

MARKETING

- CRÉATIONS ET GESTIONS DES ADS (PUBLICITÉ)
- MAIL MARKETING / SMS MARKETING
- META ADS / GOOGLE ADS / TIKTOK ADS
- INFLUENCEUR
- IDENTIFIER L'AVATAR CLIENT
- GESTIONS DES COÛTS
- ANALYSE DES DATAS
- AJUSTEMENT DES CAMPAGNES MARKETING
- RETARGETTING

COURSIER INDÉPENDANT

UBER - DELIVEROO - ÎLE-DE-FRANCE

SEPTEMBRE 2018 - JUIN 2019

- Travail dans la zone Nord-Ouest de Paris.
- Collecte des repas dans les restaurants partenaires de la zone.
- Livrer les clients dans leurs lieux de travail ou logement personnel.
- Autonomie : le planning, la zone de travail, la gestion du travail, les obligations auto- entrepreneur, l'entretien du véhicule, les imprévus (conflit client, stress routier, gilet jaune, intempéries, accident, etc...)

SABER LLIT

CHARGÉ DE CLIENTÈLE - VITRAGE AUTO

SPEEDY - NANTERRE (92)

JUIN 2018 - SEPTEMBRE 2018

- Prendre des appels entrants de nos clients particuliers ou professionnels et qualifier leur demande • Traiter leur demande selon les procédures de l'entreprise et les critères définis en amont
- Réaliser des devis en fonction de la prestation à réaliser
- Planifier les interventions et vous assurer de la bonne réalisation de ces dernières
- Identifier le vitrage à remplacer et passer commande chez nos fournisseur • Gérer les prises en charges assurance auto

CONSEILLER CLIENTÈLE / COMMERCIAL

WEBHELP - SFR - CAEN (14)

MARS 2018 - MAI 2018

- Ventes de lignes mobiles et fixes, rétention des clients avec réengagement sur 12 ou 24 mois • Rebond commercial
- Assistance auprès des clients sur tout type de demande, gestion d'appels conflictuels
- Régularisation des impayés, remboursements et avoirs

COMMERCIAL / TECHNICIEN SUPPORT

CONVERGYS - CANAL - ANGERS (49)

NOVEMBRE 2016 - MARS 2017

- Ventes d'abonnements et rétention des clients Canal + sur 12 ou 24 mois
- Établir un lien de confiance avec les clients
- Assistance technique et enregistrement du matériel
- Régularisation des impayés / Remboursements / Avoirs
- Gestion d'appels conflictuels

CONSEILLER CLIENTÈLE

TÉLÉPERFORMANCE - EBAY - LISBONNE

JUILLET 2016 - OCTOBRE 2016

- Répondre à des e-mails: résolution de problème entre acheteurs et vendeurs
- Réception d'appels entrants de clients rencontrant des difficultés avec leurs commandes
- Appels sortants sur des dossiers compliqués nécessitant un accompagnement pas à pas - Prise de décision à haute responsabilité concernant des remboursements
- Arbitre des litiges

AGENT DE PRODUCTION

SARREL - MAROLLES-LES-BRAULTS (72)

AVRIL 2016 - JUIN 2016

- Pose de pièces automobiles sur les barres selon consignes
- Vérification des pièces pendant la pose
- Installation des matériaux en fonction des barres d'accrochage