

---

Françoise DURAND

fanfdurand@hotmail.fr

---



1034 ALLEE GRAMMONT  
33290 LE PIAN MEDOC



06.03.06.05.11

---

### DIPLÔMES

---

1996 : Baccalauréat Action et  
Communication Commerciale.

1999 : BTS Force de Vente

---

### FORMATIONS

---

Renforcer son Assertivité,  
Gérer les insatisfactions Clients  
Développer ses capacités  
rédactionnelles

Qualité Rédactionnelle (Resc  
Midi)

Négociation, Rebond  
Commercial  
(...)

---

### LOISIRS

Théâtre : Pratique au Moulin  
d'Albinus de Saint Aubin de  
Médoc

---

## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

### **BNP PERSONAL FINANCE GIE NEUILLY CONTENTIEUX**

Mai 2016 – Avril 2019

Conseillère Recouvrement Judiciaire.

Service Activités Complexes et Spécifiques :

Gestion des litiges, des réclamations, support des équipes, relations avec les entités transverses (service Consommateurs, le Pénal, les partenaires GIE, le Responsable de Domaine et le Responsable Qualité et Conformité).

### **BNP PERSONAL FINANCE / SYGMA/ LASER COFINOGA**

Septembre 2013 – Mai 2016

Gestion des litiges clients liés à l'installation des produits ENR

Satisfaire le client en maintenant les intérêts de l'entreprise

Constitution, présentation et défense des dossiers en comité.

Relation avec le Recouvrement Judiciaire pour l'application des jugements défavorables.

Accompagnement de nouveaux collaborateurs dans leur montée en compétence.

Septembre 2007 - Septembre 2013

Gestion des réclamations clients, réponse aux associations de Consommateurs, aux services Médiation, aux avocats.

Mai 2001-Septembre 20017

Service Relation Clientèle : fidélisation, gestion des comptes cartes, commercialisation des assurances, des prêts renouvelables.

### **STAGES**

METRO : prospection auprès des commerçants

OUEST France : Vente d'abonnements en porte à porte et animation d'un stand pendant la foire internationale de Caen.

FACC : prospection auprès des commerçants de Caen et animation d'un stand au Mémorial de Caen.

LES RESTAURANTS DU CŒUR : organisation, planification d'une collecte alimentaire.