

# Conseillère clients – Contrat de professionnalisation (Licence professionnelle Commerce - Distribution)



**Hortense SCOTTI**

## PROFIL

22 ans - Née le 5 mars 1996  
Permis B avec véhicule

🏠 10 rue des 7 îles  
29 000 QUIMPER

☎ 06 38 39 56 45

✉ hortense.scotti@gmail.com

## CONNAISSANCES

Outils informatiques :



Langues :

Anglais ● ● ● ● ●  
Espagnol ● ● ● ● ●

## ACTIVITÉS

Films et séries

Voyages : États-Unis, Espagne, Italie, Pays-Bas, Angleterre, Grèce, Maroc

Sport : danse, musculation

## EXPÉRIENCE

2016 - **ALTERNANCE : Conseillère Clients, Service Réclamations – Orange**  
2018 – **Quimper**

Formation sur la gestion d'insatisfactions clients et de situations conflictuelles. Elle permet un développement de la compréhension du parcours clients, une écoute active des besoins clients, une réactivité lors de la résolution des insatisfactions ainsi qu'un réel sens de la relation clientèle.

2016 / **EMPLOI SAISONNIER (été) : Agent d'entretien – Clean Service – Saint-Malo**  
2015

2014 / **EMPLOI SAISONNIER (été) : Accueil, conseils, suivi de projets – Album de Famille – Saint-Malo**  
2013

Formation sur la vente de produits de décoration haut de gamme et sur le conseil en aménagement d'intérieur. Elle permet le développement des compétences de mise en place d'ambiances selon les formes, les couleurs et les matières, mais aussi sur l'écoute active et le conseil client lors de la réalisation de projets d'aménagement d'intérieur.

## FORMATIONS

2016 - **IUT – Quimper – Préparation DUT Techniques de Commercialisation en alternance**  
2018

Mars **Stenden University of Applied – Leeuwarden, Pays-Bas – Séminaire "Say Cheese"**  
2017

Projet d'aide à la conception de l'entreprise "Waldka" (cible, packaging communication, positionnement...) par groupes, composés d'étudiants de différents pays.

2016 **Lycée Jeanne d'Arc – Rennes – BAC STMG spécialité marketing**

## COMPÉTENCES

- Sens de la relation clients
- Capacité de travail en équipe
- Bonne communication
- Forte éthique
- Prise d'initiatives
- Capacité d'adaptation
- Attitude positive
- Sens de l'organisation, des priorités