

# Certificat de travail intermédiaire

Par la présente, nous certifions que

**Madame Manon Babey, née le 6 novembre 1995,**  
**originaire de Grandfontaine/JU,**

est employée à temps partiel depuis le 12 avril 2013, parallèlement à ses études, à Manor Delémont. Jusqu'au 30 septembre 2017, elle a occupé le poste de Collaboratrice Vente et Caisse au sein du rayon Multimédia. En outre, du 1<sup>er</sup> juillet 2017 au 31 août 2017, Madame Babey a aussi travaillé comme renfort estival en qualité de Collaboratrice Picobello et Caisse au sein du rayon Parfumerie. Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2017, elle exerce la fonction de Collaboratrice Service Clients.

Le domaine d'activité comprend essentiellement :

**Service Clients:**

- Le service et le conseil professionnels des clients au service clients
- La gestion des cartes clients Manor, de la billetterie, des cartes cadeaux Manor/coffrets cadeaux, chèques REKA/REKA Rail et du bureau des objets trouvés
- La gestion de la centrale téléphonique dans le magasin
- L'exécution de paiements au comptant et le remboursement de rabais clients
- La participation à la mise en œuvre des processus des services support
- La remise et la reprise d'articles Manor Webstore

**Vente et Caisse:**

- Le conseil professionnel aux clients
- La préparation quotidienne de la surface de vente
- Les commandes, le réassort et la gestion des stocks
- La mise en œuvre des promotions selon les directives
- L'accueil chaleureux des clients
- L'application compétente des processus d'encaissement
- Le respect des directives et règlements internes
- L'application du « Satisfait ou remboursé »
- La maintenance journalière de l'îlot de caisses
- La prise en charge et la coordination des réclamations clients et des réparations
- La correspondance direction (réponse aux demandes de dons, sponsoring etc.)

Madame Babey démontre des connaissances professionnelles très approfondies, ainsi qu'une expérience étendue dans son domaine de compétences. Elle met en pratique les connaissances acquises avec beaucoup de succès et maîtrise facilement les nouvelles tâches qui lui sont confiées. Madame Babey parvient à donner des conseils professionnels et de qualité à nos clients. Dans ses contacts avec les clients, elle se montre toujours cordiale, attentive et patiente.

Nous voyons en Madame Babey une collaboratrice très flexible et capable de résister à des situations de stress. Elle fait preuve d'initiative et travaille avec beaucoup d'enthousiasme et d'engagement dans sa sphère de responsabilité.

Madame Babey parvient à s'intégrer dans l'équipe et à collaborer avec différents groupes avec une grande aisance. Ses supérieurs hiérarchiques, ses collègues, ainsi que les clients l'apprécient tous grandement et louent ses mérites.

Ce certificat intermédiaire est établi à la demande de Madame Babey. Nous la remercions pour la qualité de son travail et lui exprimons notre souhait de pouvoir compter sur sa précieuse collaboration.

Manor SA



Sakine Ayhan  
Support Manager



Yannik Estelle Aeby  
HR Services