

FORMATION

Baccalauréat en sciences de la consommation (B.A.)
Université Laval (Québec, QC)

2014 » 2018

DEP en vente de voyages
École hôtelière de la Capitale (Québec, QC)

2011

COMPÉTENCES

- Sens du service à la clientèle ;
- Aptitudes pour l'analyse des données numériques et l'optimisation du contenu ;
- Capacité d'adaptation, d'analyse et de résolution de problèmes ;
- Aptitudes pour le travail d'équipe, la collaboration et la mobilisation des pairs ;
- Gestion de la clientèle (adhésion, fidélisation, optimisation du service, etc.) ;
- Capacité de coordination entre les intervenants, équipes multidisciplinaires et partenaires ;
- Attitude proactive et axée sur les résultats ;
- Facilité avec les relations interpersonnelles ;
- Intérêt pour l'apprentissage, le perfectionnement et le développement des compétences ;

EXPÉRIENCE PERTINENTE

Conseillère en développement des contacts avec la clientèle
Retraite Québec (Québec, QC)

depuis 2022

- Orienter l'évolution des contacts avec la clientèle dans un contexte de virage numérique et de transformation de la prestation des services ;
- Assurer le leadership au regard des modes de communication émergents et leurs meilleures pratiques afin de soutenir le virage numérique ;
- Réaliser les activités de développement des communications et de la prestation de services ;
- Élaborer une vision stratégique axée sur l'évolution des contacts avec la clientèle ;
- Exercer un rôle-conseil stratégique quant à l'expérience client numérique afin de répondre aux besoins clients, technologiques et d'affaires ;
- Coordonner la réalisation de projets et activités numériques.

Conseillère sectorielle – biens de consommation
Ministère de l'Économie et de l'Innovation (Québec, QC)

2021-22

- Développer une vision stratégique de l'avenir du secteur des biens de consommation couvrant de multiples segments de marché (articles de sport et loisirs, design industriel, jeux et jouets, piscines et spas, etc.) ;
- Assurer une veille stratégique du secteur ;
- Exercer un rôle-conseil envers les autorités du ministère pour le secteur ;
- Soutenir les entreprises et fournir un accompagnement-conseil pour les projets d'investissement et d'innovation dans le secteur ;
- Accompagner et influencer les orientations des partenaires : associations et regroupements sectoriels, grappes industrielles et réseaux d'excellence ;
- Réalisations : Production du Sommaire sectoriel stratégique des biens de consommation pour 2020 et pilotage du projet de virage numérique vers la prestation électronique de service.

Stagiaire en relation client
Centre de services partagés du Québec (Québec, QC)

2018

- Gérer des projets d'amélioration de prestation de service ;
- Évaluer la qualité des services ;
- Développer l'approche client – maintenir et développer les relations d'affaires ;
- Élaborer des méthodes de mise en valeur de l'offre de service ;
- Participer à des comités interdisciplinaires en relation client.

Stagiaire en sciences de la consommation Ville de Québec (Québec, QC)

mai à octobre 2017

- Participer à l'amélioration des processus liées au service à la clientèle ;
- Analyser et recommander des solutions pour optimiser le service à la clientèle ;
- Analyser les données de consommation pour orienter les pistes de solutions ;
- Favoriser l'utilisation du Web pour la diffusion d'information (stratégie numérique) ;
- Réaliser un rapport sur la qualité et la variété des services offerts.

Conseillère en vente et coordonnatrice aux opérations en succursale 2016 » 2021 Société des alcools du Québec (Québec, QC)

- Cibler les besoins des clients et personnaliser le service (services-conseils) ;
- Appliquer les normes de hauts standards en matière de service à la clientèle ;
- Participer à la mise en marché d'une grande variété de produits ;
- Gérer le personnel sur le plancher (organisation du travail, répartition des tâches et gestion des horaires).

AUTRES EXPÉRIENCES

Représentante au service à la clientèle et aux affaires corporatives 2015 » 2018 Gym Le Chalet (Québec, QC)

- Percevoir les paiements, préparation des contrats et gestion de la facturation ;
- Responsable du département de recouvrement ;
- Participer à l'élaboration et la mise en place des stratégies marketing ;
- Gestion de la qualité du service (plaintes, commentaires et suggestions) ;
- Formation du personnel sur la prestation du service à la clientèle ;
- Gestion des ententes corporatives et développement des affaires.

Représentante au service à la clientèle 2013 » 2015 Gym Urbain (Québec, QC)

- Effectuer diverses tâches administratives (contrats, facturation et abonnements) ;
- Responsable du département de recouvrement.

INFORMATION COMPLÉMENTAIRE

- Langues : français, anglais et espagnol ;
- Informatique : MS Office, Google Analytics, réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, etc.) Sabre, PC Voyages et suite Adobe ;
- Certifications :
 - Guide accompagnateur ;
 - Représentante à destination.
- Loisirs : Sommellerie et viniculture, arts visuels, photographie, natation et crossfit.

IMPLICATION & ENGAGEMENT

- Membre du jury de la Coupe des Nations 2019 à Québec (compétition nationale de vins et alcools du terroir) ;
- Conférencière sur les vins et vignobles du Québec à la Soirée découverte des produits québécois – automne 2019 à l'École hôtelière de la Capitale ;
- Participation au congrès SOMM360 2018 à Montréal (programme éducatif pour les professionnels du vin) ;
- Bénévolat en enseignement informatique pour les enfants au Mexique ;
- Bénévolat au sein d'une école de natation pour enfants handicapés à Québec ;
- Bénévolat pour la conférence annuelle du CSID à l'Université Laval en 2013.

RÉFÉRENCES

Vous seront fournies sur demande.