

✉ marcellineyehouenou@hotmail.com  
☎ 0767959477  
🏠 Villennes sur seine  
📄 Permis B  
📍 ILE DE FRANCE  
💻 Télétravail ou présentiel

## Hard Skills

**Relation client**  
**Collecte du besoin**  
**Animation d'ateliers**  
**Campagne E-mailing**  
**Rédaction de compte rendu**  
**Newsletters**  
**Service après vente**  
**Modélisation de processus**  
**Pilotage de projet**  
**Agilité (SCRUM) et cycle en V**  
**UML et BPMN**  
**Office 365, Teams, Outlook**  
**Jira, Trello**  
**Power BI**

## Soft Skills

**Capacité à fédérer**  
**Capacité d'adaptation**  
**Force de proposition**

## Certificats

**Les fondements du référencement**  
**Les principes fondamentaux du marketing numérique**

## Langues

**Anglais**  
Conversation simple (lu, écrit et parlé)

## Centres d'intérêt

**Cuisine**  
En charge de l'organisation des événements familiaux (préparation des repas, réunions et sorties...)  
**Sport**  
Pratique de la marche 2 à 3 fois par semaine  
Participation à la course de la ligue contre le cancer de 2019  
**Réseaux sociaux et vie associative**  
membre de l'association THR

Marcelline YEHOUEYOU

## AMOA

AMOA, orientée sens du service et du résultat, avec plusieurs années d'expérience en relation client j'attache un intérêt pointu à la satisfaction du service fourni

## Compétences

**Logiciels :**

**Office 365, Excel, Teams, Outlook, Google drive, Jira, trello, Power BI, Scrum Agile, UML BPMN, Slack, Canva, Sendinblue, Zendesk, Ulysse, Mercure, Darva**

## Expériences professionnelles

### CHEF DE PROJET AMOA

2023 **GRPG FORMATION** PARIS 11

- Initiation aux outils de modélisation et d'analyse (UML, BMC, BPMN, POWER BI, EXCEL AVANCE)
- Initiation à la gestion de projet agile (Recueil et analyse du besoin client- Récolter le besoin des acteurs métier - Savoir formaliser et prioriser des User stories - Savoir gérer un Backlog Produit)
- Webmarketing : Référencement - Optimisation d'un site - Pilotage d'une campagne web marketing
- Pilotage des équipes - Communication - Conduite du changement

### RESPONSABLE COMPTES CLIENTS DOMMAGES AUX BIENS (BtoB)

De 2019 à 2023 **VERING** Paris, France

- Prendre en charge les missions de sinistre (de l'ouverture à la clôture)
- Accompagner les collaborateurs (stagiaire et alternant)
- Assurer l'interface entre les assurés et les compagnies d'assurance
- Communiquer auprès des différents acteurs sur l'état d'avancement des dossiers
- Coordination des agendas des experts
- Rédiger les comptes rendus et rapports d'expertise, suivre et envoyer le dossier complet à la compagnie d'assurance

### COORDINATRICE ADMINISTRATION DES VENTES

2018 **ALTARES** Nanterre, France

- Traiter les commandes dans la base de données (saisie, enregistrement et suivi)
- Suivre l'intégralité du cycle de vie du contrat (de la validation des commandes à la facturation et traiter des anomalies)
- Prendre en charge et mettre à jour des agendas des commerciaux en coordonnant les réunions et RDV clients
- Gérer la relation client (demandes d'informations, réclamations et relances)

### CHARGE DE RELATION CLIENTELE ET RESEAUX SOCIAUX

2017 **OUICAR** Paris, France

- Gérer les appels quotidiens, les demandes et réclamations clients sur les réseaux sociaux (Facebook, Google Avis, 60 millions de consommateurs)
- Etre support fonctionnel aux utilisateurs du site et l'application ouicar (aide à la création de compte, formation des utilisateurs à distance)
- Soutenir le service informatique dans l'amélioration des opérations et la résolution des problèmes afin de fournir un service clientèle efficace.
- Remonter les incidents sur l'application et suivre leur résolution

### CHARGE DE CLIENTELE PARTICULIER

De 2009 à 2014 **BANK OF AFRICA**, Bénin

- Accueillir et conseiller quotidiennement les clients sur leurs opérations bancaires
- Promouvoir les produits et services attractifs et innovants de la banque
- Ouvrir et mettre à jour les comptes clients dans les outils de gestion
- Accompagner des clients dans l'utilisation des services en ligne

## Diplômes et Formations

### MASTER E-COMMERCE ET COMMERCE INTERNATIONAL

De 2015 à 2017 **INSTITUT UFEC** Paris 13

### LICENCE COMMUNICATION ET NEGOCIATION COMMERCIALE

De 2012 à 2013 **HAUTE ECOLE DE COMMERCE ET DE MANAGEMENT** - BENIN

### BTS MARKETING ET ACTION COMMERCIALE

De 2007 à 2009 **HAUTE ECOLE DE COMMERCE ET DE MANAGEMENT** - BENIN