

FLORENCE RUAZ

FORMATRICE

FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE
FORMATION DE GROUPE ET EN INDIVIDUEL

SPECIALITES

✓ Ressources Humaines

- Conduite d'entretien de recrutement
- Préparation à la retraite

✓ Communication

- Communication interpersonnelle
- Approfondir la connaissance de soi et des autres pour communiquer efficacement
- Bien communiquer pour bien faire passer ses messages
- Accueil physique et téléphonique
- Accueil et gestion des publics difficiles
- Prise de parole en public

✓ Management

- Manager son équipe au quotidien
- Soutenir la motivation
- Développer des relations efficaces
- Gestion des conflits
- Réussir dans ses nouvelles fonctions
- Animer
- L'entretien d'évaluation
- Mener une réunion efficace
- Manager une équipe de vente

PARCOURS PROFESSIONNEL / REFERENCES

Depuis le 10/09/2010 Formatrice Indépendante

- ✓ Conception de modules de formation, animation et évaluation

09/09/2009 au 16/08/2010 Responsable Clientèle Particulier Caisse d'Épargne Rhône Alpes

- ✓ Prospection et fidélisation d'une clientèle de particuliers reçus en agence
- ✓ Coaching des ventes en agences

07/06/2004 au 08/09/2009

Conseiller en Gestion Patrimoine AGF Finance Conseil La Tour du Pin

- ✓ Prospection et fidélisation d'une clientèle de particuliers reçus en agence
- ✓ Coaching des ventes en agences

05/06/1999 au 31/05/2004

VRP Secteur du Nord Isère Industrie des Produits Chimiques de Brest

- ✓ Prospection et fidélisation d'une clientèle d'industriels et de collectivités publiques
- ✓ Développement d'une équipe commerciale (recrutement et management 12 personnes)
- ✓ Formation des nouveaux entrants
- ✓ Formation aux nouveaux produits au sein de mon équipe
- ✓ Formation HACCP destinée au personnel de restauration du service public

05/09/1994 au 30/05/1999

Vendeuse Literie Magasin BDA BUT de Domarin

- ✓ Conseil, Vente et Tenue du rayon Literie
- ✓ Formation Relation client auprès des Hôtesse de caisse

ETUDES ET FORMATIONS

- ✓ **Certification en Pratique de la langue anglaise**
CCI de Vienne 1995
- ✓ **BTS Tourisme et Loisirs (Option Accueil – Animation)**
Centre National d'Enseignement à Distance – 1992-1994
- ✓ **DEUG Lettres et Civilisations Etrangères (Anglais)**
Université Stendhal de Grenoble et Toulouse 1991-1993