

COMMUNICATION- RELATION CLIENT- COMMERCIAL

Domaines de compétences

- **Prise en charge de la clientèle :**
 - ▷ Techniques de prise en charge en face à face,
 - ▷ Techniques de prise en charge au téléphone
- **Communication en entreprise :**
 - ▷ Gestion des conflits
 - ▷ Prise de parole en public
- **Gestion de la relation client :**
 - ▷ Techniques de conquête de clientèle
 - ▷ Techniques de vente
 - ▷ Techniques de négociation en B to B ou B to C
 - ▷ Techniques de fidélisation de la clientèle
 - ▷ Management des équipes
- **Stratégie Commerciale :**
 - ▷ Elaboration de la stratégie commerciale,
 - ▷ Elaboration du plan d'actions commercial
 - ▷ Contrôle de l'action commerciale
 - ▷ Elaboration et mise en œuvre des actions correctrices

Expériences professionnelles

Depuis 2004 **Formatrice**

- Conseil et formation pour le développement commercial des entreprises

AUTOMATIQUE INDUSTRIELLE : Société de service informatique industrielle - Vente d'ateliers flexibles de production.

Ingénieur Technico-commercial :

- Elaboration du plan d'actions commercial
- Mise en œuvre d'actions de prospection
- Elaboration des propositions commerciales
- Présentation des solutions et négociations commerciales
- Suivi de clientèle
- Organisation et participation aux salons professionnels

AUTOMATISME EUROPEEN : Commercialisation de robots industriels de production et de machines-outils

Attachée commerciale :

- Prospection : Prise de rendez-vous téléphonique, organisation des tournées commerciales et Rendez-vous en face à face
- Participation à l'élaboration des propositions commerciales
- Suivi de clientèle

Références

TPE/PME : Société SMAB, AGRESTIS, Assurances Eric Mariat, Albanais Voyage, Sciences U, Acropole Immobilier, Pierre de soleil, FL Diffusion, Artys, Azo, BMF, La belle Epoque, Savoie Immo, Père Bise, Profalux, Technigaz, Les Portes du Soleil, Baillet Immo, Editions Cheneval, Concept Inox, Butte Manutention, Coquoz Sport, Scènes d'Autrefois, 1000 Animaux, Urban Food, Cadrilège, Savoie Transmission, Buro & Co...

GRANDES ENTREPRISES : SNCF, La Poste, Eider, Allianz, Leader Price, Groupe Vicat, Urbania, Zolpan, Ingersoll Rang, Haute Savoie Habitat, Migros, Adecco, Bureau Vallée, Itoh Denki, VALEO, ZF Système de direction, SATM...

Sectorielle :

B to B : Assurances, Entreprises de production, Fourniture de biens d'équipement (Scierie, Machines-outils) etc...

Formation

- **Formation de formateur en communication (NB FORMATION):**
 - ▷ Formation aux techniques pédagogiques
 - ▷ Création de modules de formation
 - ▷ Gestion de groupe
 - ▷ Techniques de communication (PNL, Analyse transactionnelle, Communication non violente)
 - ▷ Techniques d'écoute
- **Bac + 3 :**
 - ▷ B T S Informatique et Electronique (E.S.I.E.E. Marne la Vallée) + 1 année complémentaire en alternance.