

# Annie VOLANT

120, ch. de Terron - 06200 NICE

[annievoltant@yahoo.fr](mailto:annievoltant@yahoo.fr)



06.10.36.51.91

## COMPÉTENCES

- **Création et Animation de formations inter et intra entreprises**
- Ecoute, aisance en **communication** et sens du relationnel
- **Qualités éprouvées en** recrutement, intégration et **formation** de collaborateurs
- **Suivi pédagogique et administratif**
- Esprit d'équipe, sens de l'initiative, **forte capacité d'adaptation**

## EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

### **FORMATRICE – FCR – Mandelieu (06)-Fréjus (83)-Avignon (84)**

***Formatrice free lance*** ***depuis Mai 2006***

Elaboration et animation des modules **techniques de vente, techniques de communication, gestion des conflits** dans le cadre de la formation en alternance pour les groupes Géant Casino et Auchan.

### **FORMATRICE – Groupe Campus – St Laurent du Var (06)**

***Formatrice vacataire*** ***depuis Mars 2006***

Elaboration et animation des modules **techniques caisse et relation client** dans le cadre de la formation en alternance pour le groupe Ed.

### **FORMATRICE – EFFC – Hyères (83)-Andernos (33)**

***Formatrice free lance*** ***depuis Mars 2006***

Animation d'une formation sur **l'accueil et la gestion des plaintes** dans un casino du Groupe Partouche: « Le client au centre de nos préoccupations ».

### **FORMATRICE– Novitec – Nice (06)**

***Formatrice vacataire*** ***juillet 2005***

Elaboration et animation d'une formation « **Savoir être et gestions des conflits** » pour des hôtesses de caisse intérimaires au magasin Carrefour d'Antibes

### **FORMATRICE- Castorama – Le Cannet (06)**

***Responsable Caisse –Accueil*** ***2000 à 2003***


Formation des collaborateurs du magasin :

- **En charge du projet Euro pour l'ensemble du magasin et de sa mise en place au 1er janvier 2002 au travers de 150 heures de formation dispensées**
- Formation à la « relation client en caisse » : 50 hôtesses formées
- Formation des collaborateurs du magasin à l'accueil client en magasin et au téléphone : « le pacte » (plaisir d'accueillir le client tous ensemble)
- Formation des hôtes et hôtesses de caisse principales aux nouvelles procédures caisse et coffre : 10 personnes formées

# Annie VOLANT

120, ch. de Terron - 06200 NICE

[annievoltant@yahoo.fr](mailto:annievoltant@yahoo.fr)

 **06.10.36.51.91**

## **FORMATRICE – Leroy Merlin – La Rochelle (17)**

### **Chef de secteur Caisse Accueil**

**1998 à 1999**

Animation d'une équipe de 20 personnes : hôtesse de caisse et d'accueil

- **Elaboration et mise en place d'une charte de qualité d'accueil** pour les hôtesse : 30 places gagnées en 3 mois sur le classement national des visites mystères de l'enseigne
- Formation de l'ensemble de l'équipe caisse au nouveau système d'encaissement durant le mois précédent sa mise en place

## **FORMATRICE - Quick – Bordeaux (33)**

### **Directrice de restaurants**

**1988 à 1997**

Encadrement et formation des managers et des équipiers afin de garantir le respect des normes QSP : Qualité Service Propreté, définies pour la satisfaction des clients :

- **Directrice d'un établissement « pilote » (formateur) pendant 2 ans : formation de futurs managers et franchisés durant des cycles de 3 mois** : transmission des savoir-faire, évaluation individuelle hebdomadaire et mensuelle
- Formation des équipiers aux méthodes d'accueil et de service client
- Formation aux méthodes de production et aux normes d'hygiène et de sécurité
- Formation aux procédures de gestion financière, approvisionnement et ressources humaines
- **Formatrice déléguée** pour l'ouverture de 3 nouveaux établissements

## **LANGUES / FORMATIONS / DIPLÔMES**

- Solides bases en **italien** et **anglais**
- **Droit** : formation au droit du travail et droit commercial
- **Ressources Humaines** : formation en management d'équipe, **conduite de réunion** et en **entretien individuel de développement**
- **DUT Techniques de Commercialisation** – IUT de Saint-Nazaire (44)                      Juin 1988