Isabelle BRIVAL

10 bis rue du petit Thym
97200 FORT DE FRANCE
: 06 96 00 16 07
: i.brival@hotmail.fr

EXPÉRIENCES

2009 à ce jour | TECNODOM - FAN

Administration, promotion, vente et communication de l'entreprise

Opérationnel

- Formatrice en bureautique (Pack Office de 2003 à 2013), logiciels ciel, gestion de la relation client, efficacité professionnelle, management, Prévention en risque psychosociaux.
- Assistante délégué régionale Martinique du GIP France Télé Numérique sur mission de déploiement de la TNT.

Avril 1999- Mars 2008 | CALL CENTER CARAIBES – GROUPE OUTREMER TELECOM MARTINIQUE

Directrice (2005 – Mars 2008)

- Management, coordination et encadrement d'une équipe de 52 personnes.
- Organisation et mise en œuvre des procédures internes et externes.
- Recrutement et formation (Annonces, évaluations profils des candidats et plans pédagogiques).
- Gestion du budget (logistique, personnel), Analyses et bilans productifs et qualitatifs.
- Dialogue avec les partenaires sociaux.

Responsable Formation Qualité Recrutement : Avril 1999 - 2005

- Animations de sessions de formation et de recrutement.
- Création, rédaction et mise à jour de la base de données documentaire de formation (système intranet, document de formation et notes d'informations).
- Analyses des besoins en formation et mesures de la qualité et des progrès.
- Rédaction du cahier des charges avec établissement des plans et modules de formation.

Aout 1996- Novembre 1998 | CEGETEL – GROUPE VIVENDI – Cellule Service Clients SFR et le 7

Employée administrative/Conseillère commerciale (Aout 1996 – Décembre 1997)

- Animations de sessions de formation et de recrutement.
- Création, rédaction et mise à jour de la base de données documentaire de formation (système intranet, document de formation et notes d'informations).
- Analyses des besoins en formation et mesures de la qualité et des progrès.
- Rédaction du cahier des charges avec établissement des plans et modules de formation.

Chargée de Clientèle - Cellule Service Clients et Roaming (Janvier 1998 – Novembre 1998)

- Prospection et fidélisation clients.
- Promotion et commercialisation de produits et de services.
- Conseils et suivis techniques.
- Gestion des réclamations.
- Recouvrement client.

Mars 1996 – aout 1996 | ANPE

Agent temporaire – Employée polyvalente

- Animations des Ateliers de Recherche d'Emploi (ARE) et des Techniques de Recherche d'Emploi (TRE).
- Standard téléphonique.
- Saisie des dossiers.
- Mise à jour des affichages.

Juillet 1994 – Janvier 1996 | OGIVES CONSULTANTS

Formatrice vacataire à l'ANPE sur les TRE (Technique de Recherche d'emploi) et ARE (Atelier de recherche d'emploi)

- Animations de sessions de formation auprès des demandeurs d'emploi sur les techniques de recherches, préparation à l'entretien d'embauche, la rédaction de Curriculum vitae, lettre de motivation, utilisation des logiciels de recherche et du minitel.
- Coaching personnalisé (analyse et détermination des besoins, motivations).
- Analyses des besoins en formation et des progressions des participants.
- Bilan pédagogique.

1992 - 1993 | PUISSANCE 7

Formatrice vacataire à l'ANPE sur les TRE (Technique de Recherche d'emploi) et ARE (Atelier de recherche d'emploi)

- Animations de sessions de formation auprès des demandeurs d'emploi sur les techniques de recherche, préparation à l'entretien d'embauche, la rédaction de Curriculum vitae, lettre de motivation, utilisation des logiciels de recherche et du minitel.
- Coaching personnalisé (analyse et détermination des besoins, motivations).
- Analyses des besoins en formation et des progressions des participants.
- Bilan pédagogique.

CURSUS

- ❑ 2015 : Licence DEGSP – Option Administration Economique et Sociale
- ❑ 2014 : Certification Microsoft Office Specialist Expert
- ❑ 2012 : Certification Coach et team building©
- ❑ 1994 : Niveau Licence AES- Option gestion des entreprises
- ❑ 1992 : BACCALAURÉAT technologique - Techniques de commercialisation