Jessica LACROIX
6, Allée André Laville
37550 SAINT AVERTIN

06 07 98 45 29
airjess7@hotmail.com

Née le 14/09/1979
Pacsée - 2 enfants

18 ans d'expérience dans la

RELATION CLIENTÈLE

DOMAINES DE COMPETENCES

Commercial

♦ **Gestion de la relation commerciale :** Accueil physique et téléphonique, Informations, Service Client, Programme de fidélisation, Prise de recul lors de situations relationnelles difficiles (gestion du stress)

♦ **Communication :** Prospection, Mise en œuvre des process, Transmission des données, Partage des connaissances

♦ **Anglais Courant :** Maîtrise de l'anglais commercial, TOEFL (1999)

Qualités

♦ ***Autonomie, Empathie, Rigueur, Organisation, Disponibilité, Travail en équipe, Gestion du stress, Amabilité, Sourire, Prévenance, Discrétion, Courtoisie***

Informatique

♦ **Windows, Mac, Word, SAP, Outlook, AC3, Réseaux Sociaux** (Facebook, Instagram)

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Septembre 2021 - Aujourd'hui

♦ **Assistante ADV – STI (37)**
Développer et assurer le suivi du portefeuille client. Assurer la relation client. Mettre à jour les fichiers clients. Établir les devis, commandes et relances. Assurer un reporting régulier auprès des services concernés.

Mars 2021 - Juin 2021

♦ **Assistante Commerciale – Médical Z (37)**
Traitement et suivi administratif de la commande, suivi administratif du dossier client (maj SEPA, contacts) Devis, Gestion des Retours, Classement dossiers

Mars 2020 - Mars 2021

♦ **Agent Commercial indépendant en Immobilier – (37)**
Métier de la transaction (Estimation/Avis de valeur, Visites, Entrée et Sortie de mandat, Pige, Prospection…)

2001 – 2018

♦ **Personnel Navigant Commercial - AIRFRANCE (95)**
Fonctions Commerciales et Fonctions de sécurité et de sauvetage dans un français et un anglais courant

2000 à 2001

♦ **Aide éducatrice en école élémentaire – Châtillon Sur Loire (45)**
Médiatrice entre les élèves, les enseignants et les parents

FORMATIONS

Avril 2019 - Mai 2020

♦ **Coach en décoration intérieure et home staging -** CNFDI (91)

1999

♦ **BTS Action Commerciale -** Lycée B.Palissy (45)

1997

♦ **BAC STT Communication -** Lycée B.Palissy (45)

Complémentaire :

♦ Formation Premiers Secours (1998)
♦ Jeune fille au Pair aux Etats-Unis (1999)
♦ TOEFL : Test Of English As a Foreign Language – Washington DC (1999)
♦ CSS : Certificat de Sécurité Sauvetage (2001) appelé aujourd'hui CFS
♦ Formation PMR : Personnes à Mobilité Réduite

DIVERS

♦ Permis B
♦ Décoration Intérieure, Voyages, Musique, Cinéma