



Cécilia MENDY

✉ ceciliaamendyy@gmail.com

🏠 Paris (75020)

📄 Permis B

📞 06 59 570 194

## Réseaux sociaux

in @cecilia-mendy/

## Compétences

### Relation client

Suivi et gestion de projet

Création de contenu

Logiciels CMS / CRM / GRM

Référencement SEO

Stratégie marketing et de développement

### Atouts

Organisée et responsable

Créativité et autonomie

Sens de l'initiative

Capacité d'adaptation

Travail en équipe

## Langues

### Espagnol

(C2) Bilingue. Erasmus, stage et nombreux séjours en Espagne.

### Anglais

(C1) Excellent niveau à l'écrit et à l'oral. Nombreux séjours dans des pays anglophones.

### Portugais

(B1) Niveau intermédiaire.

## Centres d'intérêt

### Voyage

Espagne, Italie, Portugal, Finlande, Belgique, Estonie, Sénégal, Guinée-Bissau, Grande-Bretagne.

### Sport

- **Équitation** au Centre Equestre de la Villette (Paris) durant 10 ans.
- **Football.**

### Arts

- Crochet / Couture
- Mode / Photographie
- Expositions / Musées

## Expériences professionnelles

### Chargée de Service & Expérience client EMEA trilingue FR/EN/ES

09/2024 **Sézane** Paris

- **Répondre** aux **demandes** des clients à travers les **différents supports** (email, Whatsapp, réseaux sociaux) ;
- **Travailler** en étroite collaboration avec les **autres départements** de l'entreprise
- Gérer les **réclamations** et **litiges** et trouver des **solutions satisfaisantes** pour les clients
- Garantir la **satisfaction** des clients tout en veillant au **respect des procédures** et des **délais de traitement**.
- Fournir une **information produits** de **qualité** au client (caractéristiques, disponibilités, réservations..) ou toute autre information utile, **communiquer** sur les **procédures** (achat, retour, échange) et **assurer le suivi**.

### Assistante marketing digital (contenu & seo) pour le marché français

04/2022 - 10/2022 **Parclick** Madrid, Espagne

- **Collaboration** à la **création** de la **stratégie** de **contenu** pour le marché avec les autres équipes (Marketing - SEO - Contenu).
- **Gestion** et **application** des règles de **référencement** pour le nouveau **contenu** via le **CMS**.
- Recherche de **mots-clés** : **identification** de **nouvelles opportunités** et **analyse** des **lacunes** pour identifier le nouveau **contenu à développer**.
- **Création** de **contenu** : stratégie, analyse, suivi du contenu éditorial tel que le commerce électronique + **Analyse** et **suivi** de la stratégie de contenu pour en évaluer la **qualité**.
- **Analyse** des **villes** sélectionnées sur le **marché français** : identifier les **opportunités** potentielles, établir une stratégie d'acquisition de clients et **surveiller** les principaux **concurrents**.
- **Opérations** : **coordination**, **gestion** et **résolution** des problèmes de **maintenance** des comptes. **Supervision**, **maintenance** et **mise à niveau** des comptes existants pour assurer la satisfaction continue des clients.

### Conseillère de vente & Conseillère Client

06/2018 - 02/2022 **Le Bon Marché / Galeries Lafayette / StaffMe / StudentPop** Paris

- Accueil et prise en charge personnalisée des clients.& des touristes français et étrangers sur le site.
- Présentation et mise en avant des produits et gestion de la caisse.
- Ouverture et fermeture du magasin / réception des livraisons et réassort.
- Merchandising : respect des standards / Gestion de la caisse : connaissance des procédures de caisse, enregistrement et encaissement des produits.
- Les **magasins** où j'ai **travaillé** : **Primark / Eureka Fripes / New Yorker / Minelli / Monoprix / Chloé / Zadig & Voltaire / Franprix.**

## Diplômes et Formations

### Master 2 en Négociation Commerciale Internationale (anglais/espagnol)

09/2020 - 11/2022 **Université Sorbonne Nouvelle** Paris

Acquisition d'un **haut niveau** de **connaissances linguistiques** et **culturelles** avec des **compétences** en matière de **négociation**, de **commerce international**, de **marketing** et de **communication**.

### Licence en langues étrangères appliquées (anglais/espagnol)

09/2019 - 07/2020 **Universidad de Murcia** Murcia, Espagne

Programme **Erasmus+**, troisième année de licence.

### Licence en langues étrangères appliquées (anglais/espagnol) option "affaires et commerce"

09/2017 - 07/2020 **Université Sorbonne Nouvelle** Paris

Étude approfondie des **langues** et **civilisations anglo-saxonnes** et **hispaniques**, **traduction**, **économie**, **droit**, **communication** et **marketing**.

## Informatique

### Logiciels bureautiques

Sprinklr, Microsoft pack office (Excel, Word, Powerpoint, Slides) Google Analytics

### Réseaux sociaux & logiciels de management

Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram, Pinterest...  
Jira, Asana, Notion

### Système de gestion de contenus web & éditeur photos / vidéos

Wordpress, Canva, Capcut // Photoshop, Illustrator, Indesign (base)