

BERTRAND Clément

59B Rue Edmond Rostand
31200 Toulouse

0647085146
clement.bertrand31@gmail.com

Spécialiste Service Clientèle

COMPETENCES

Qualité Commerciale :

- Construction parcours clientèle
- Identification de difficultés
- Mise en place de solutions adaptées
- Pilotage d'activité service client
- Gestion de projet
- Relation BtoB / BtoC

Formation

- Création de supports de formation
- Pédagogie
- Insertion Professionnelle
- Identification de compétences
- Développement de compétences

Management

- Gestion d'équipe
- Atteinte d'objectifs
- Accompagnement personnalisé
- Encadrement
- Animation d'une équipe

Relation client

- Gestion d'appels entrants/sortants
- Accueil des clients
- Orientation des clients
- Information des clients
- Gestion des dossiers
- Techniques de vente
- Négociation
- Gestion des conflits
- Conduite d'entretien

PARCOURS PROFESSIONNEL

2024 -	Responsable Qualité Polyexpert - Toulouse
2021 - 2024	Superviseur AGIRC-ARRCO – Toulouse
2019 – 2021	Formateur Orange - Toulouse
2016 – 2019	Journaliste sportif Trashtalk / Basket-USA
2015 - 2016	Manager Commercial Orange - Toulouse
2013 - 2015	Conseiller Commercial Orange - Toulouse

FORMATIONS

2013	Baccalauréat L Lycée Bellevue - Toulouse
------	---

INFORMATIONS COMPLEMENTAIRES

Langues : Anglais Courant – Notions d'Espagnol

Informatique : Maitrise du Pack Office

Centres d'intérêt :

- Sport
- Vie animale
- Musique
- Cuisine