

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 : Maîtrise du Pack Office

Centres d'intérêt :

- Sport
- Vie animale
- Musique
- Cuisine