

Laurie DUCLOS

Conseillère clientèle

31 ANS

COORDONNEES

07 67 03 37 93

duclos.laurie@hotmail.fr

5 impasse champs de Limac
47240 BON ENCONTRE

Permis B (+ de 3 ans)

QUALIFICATIONS

- Maîtrise du PackOffice
- Anglais niveau intermédiaire
- Travail en équipe
- Organisation et autonomie
- Résilience
- Résolution de problème
- Gestion de crise
- Formation PSSM

LOISIRS

- Lecture
- Baseball
- Voyages

Avec 8 ans d'expérience dans le suivi et le conseil d'un large portefeuille j'ai développé une véritable expertise en relation client, en gestion de situations sensibles et en coordinations avec de nombreux interlocuteurs. Je recherche aujourd'hui un poste de Conseillère clientèle où je pourrais mettre à profit mon sens du service, ma réactivité et ma capacité à créer une relation de confiance.

COMPETENCES PROFESSIONNELLES

- Accueil, écoute active, gestion et traitement des demandes
- Analyse des besoins
- Construction de solutions personnalisées
- Accompagnement sur le long terme
- Traitement des situations complexes et urgences
- Suivi des dossiers, rédaction des courriers et des bilans, reporting
- Supervision d'équipe, pilotage du pôle accompagnement
- Anticipation des urgences et maintien de la qualité de service
- Création, animation, fidélisation des partenariats
- Négociation et médiation

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Responsable Accompagnement

Habitat et Humanisme Nord Occitanie 82000 MONTAUBAN | Depuis Juillet 2023

CESF en ASLL

Habitat et Humanisme Ile de France | Mars 2021 - Juillet 2023

Conseillère en insertion socio-professionnelle/référente logement

Mission Locale Bièvre Val de Marne | Juin 2018 - Mars 2021

Volontaire de service civique domaine de la solidarité

Association Solidarité Jean Merlin 75018 | Décembre 2017 - Juin 2018

Conseillere sociale stagiaire

Bien à la maison 75013 Paris | Février - Avril 2017

Conseillere sociale stagiaire

Centre Hébergement d'Urgence Romain Rolland 75012 Paris | Octobre - Décembre 2016

Stagiaire service social (5 semaines)

Centre Communal d'Action Sociale 97200 Fort-de-France | Mai 2016

Stagiaire service social et micro-crédit (5 semaines)

Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes 97200 Fort-de-France | Mars 2016

DIPLOMES

2017 - Diplôme d'Etat Conseillère en Economie Sociale et Familiale

Mémoire sur l'intégration sociale des retraités immigrés Lycée Jean Chaptal QUIMPER

2016 - Brevet de Technicien Supérieur en Economie Sociale et Familiale

Lycée Joseph Gaillard – Fort-de-France

2014 - 1ère année Licence Ingénierie et Management de la Santé

Institut Supérieur de la Santé et des Bioproduits d'Angers – Angers

2012 - Baccalauréat Science et techniques de la santé et du social

Lycée Joseph Gaillard – Fort-de-France