

Morgane MOUANGA-BINTSAMOU

Conseillère clientèle

Passionnée par la relation client, je souhaite évoluer en tant que chargée de clientèle afin de mettre à profit mon sens de l'écoute et mon aisance au téléphone. J'aime comprendre les besoins des clients, résoudre les situations avec efficacité et assurer un suivi de qualité. Organisée, réactive et adaptable, je sais travailler dans le respect des procédures tout en maintenant un haut niveau de satisfaction client. Dynamique et impliquée, j'apprécie les environnements collaboratifs où le service et la performance vont de pair.

✉ mouangamorgane@gmail.com

☎ 655 088 308

🎵 @morgane.diaries

📍 Madrid

Mes compétences

QUALITES - empathie, sens du service, communication, patience, rapidité d'apprentissage

COMPETENCES - service client, traitement des demandes, qualité de service, écoute active

LANGUES - Français : langue maternelle + Espagnol : niveau B1

LOGICIELS - logiciels CRM, gestion des emails et outils internes, saisie rapide, outils bureautiques

Mes formations

BACHELOR & MASTERE MARKETING
2019 - 2022

ECOLE DE COMMERCE PPA | Paris, France
_ Bachelor obtenu avec Mention
_ Mémoire sur la mode écoresponsable

BTS COMMERCE INTERNATIONAL
2017-2019

LYCÉE JEAN ZAY | Paris, France
_ Diplôme obtenu avec une note de 13/20
_ Stages à Londres et Oslo

Mes passions

THÉÂTRE

Stages d'improvisation et de doublage

BÉNÉVOLAT

Participation à des actions écologiques

CREATRICE DE CONTENUS (TIKTOK)

Mettre en avant des événements à Paris
Collaborer avec des marques reconnues
_ *Sephora, Too Faced, The Ordinary, VEJA...*
_ *Des millions de vues*
_ *24 000 abonnés*

Mes expériences en Europe

AGENTE COMMERCIALE JUNIOR | NOVEMBRE 2025

Selectra (Madrid, ESPAGNE)

- Objectif : vendre des contrats d'énergie
- Réceptionner les appels entrants
- Identifier et comprendre les besoins des clients
- Proposer une offre adaptée aux clients
- Saisir des données clients
- Proposer des ventes additionnelles

ASSISTANTE RECRUTEMENT | SEPT - OCTOBRE 2025

Ministère des Armées (Paris, FRANCE)

- Objectif : organiser les concours au sein du Ministère
- Piloter et organiser les campagnes de recrutement
- Paramétrer les concours
- Suivre la sécurité juridique des actes et le respect des délais
- Suivre les statistiques des concours et examens
- Collaborer avec les différentes équipes du service

ASSISTANTE ADMINISTRATIVE | NOV 2024 - AVRIL 2025

Finances Publiques - service des impôts (Paris, FRANCE)

- Objectif : accélérer le traitement des dossiers de radiation
- Traiter en moyenne 40 dossiers de radiation par semaine
- Saisir des informations et mettre à jour le tableau de suivi
- Rédiger et envoyer des courriers officiels aux gérants
- Assurer la gestion des dossiers, le classement et l'archivage
- **Résultat : réduction de 40% du délai de traitement**

ASSISTANTE COMMUNICATION | 2019 - 2023

Groupe Nap - spécialisé dans le commerce (Paris, FRANCE)

- Objectif : assurer une communication digitale cohérente
- Orchestrer la stratégie de contenu sur les réseaux sociaux
- Augmenter le reach de +20 % en 4 mois via les Ads
- Piloter l'analyse des KPIs pour optimiser l'engagement
- Superviser la rédaction des catalogues mensuels
- **Résultat : ROI x2 sur les campagnes sponsorisées**

STAGES EN EUROPE | 2018

Commerciale Export (Oslo, NORVEGE)

- Evaluer le potentiel du marché norvégien
- Rencontrer et négocier avec des distributeurs à Oslo

Assistante Manager (Londres, ANGLETERRE)

- Contribuer à la préparation de la Fashion Week
- Assister la Manager dans la coordination créative