

OBJECTIF : TELECONSEILLER BANQUE

COMPETENCES ET APTITUDES

- Emettre et recevoir des appels téléphoniques
- Détecter et analyser le besoin du client
- Trouver la réponse la plus adaptée à sa demande
- Gérer la relation client
- Travailler en équipe

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

- 1992-1999** **France-Télécom : Chargé d'études** – Paris (75)
✓ Prévoir les besoins en systèmes de transmission entre les centraux téléphoniques
✓ Affectation des ressources disponibles pour les besoins programmés ou de dernière minute
✓ Résolution de problèmes (délais, coûts, évolution technologique, évolution concurrentielle)
✓ Coordination de l'activité avec les différents services
- 1989-1991** **France-Télécom : Technico-commercial en direction départementale** – Montrouge (92)
✓ Assistance aux responsables produits de la gamme transmissions de données
✓ Niveau 1 des difficultés rencontrées (courriers aux clients, tarification, offres commerciales)
✓ Expositions commerciales au grand public des produits télécom (pédagogie)
- 1985-1989** **France-Télécom : Technicien des télécommunications** – Aubervilliers (93)
✓ Installation des liaisons téléinformatiques entre centraux
✓ Mise en service, réparations de pannes, surveillance des lignes
✓ Déplacements chez les clients
✓ Comptes-rendus d'intervention
- 1983-1985** **France-Télécom : Opérateur Contrôleur** – Bagnolet (93)
✓ Communications internationales manuelles
✓ Emission et réception d'appels en langue anglaise
✓ PCV, Préavis, renseignements téléphoniques

FORMATION

- 2005 Licence d'Administration Publique (*en auditeur libre*) : Droit public, Economie, Institutions Européennes – Créteil
- 1981 Licence de Mécanique Théorique – Marseille
- 1976 Baccalauréat S – Marseille

RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

- Qualités personnelles :** Sens du service, sens de l'accueil, souci du détail
- Langue :** Anglais intermédiaire
- Informatique :** Word, Excel, Powerpoint, Internet
- Centres d'intérêt :** Suivi de la presse et visite de salons spécialisés dans les domaines de l'Energie, Bâtiment, Aéronautique, Banque, Economie. Connaissances et suivi de la Bourse.
- RQTH :** sans aménagement