Julien Moreau

Conseiller service client

julien.moreau@example.com • Lyon

PROFIL PROFESSIONNEL

Conseiller service client expérimenté en accueil et en relation client, dans le commerce et les services par abonnement. Traitement des demandes de facturation, de commande et de compte par téléphone, e-mail et chat. Calme face aux réclamations, rigueur dans le suivi des dossiers et accompagnement des nouveaux collègues.

EXPÉRIENCE

Conseiller service client

mars 2023 - Présent

Abonnements Exemple - Lyon

- Traitement d'environ 60 demandes par jour (facturation, commandes, livraisons) par téléphone, e-mail et chat.
- Suivi des dossiers dans le CRM et transmission des cas complexes au service concerné avec l'historique des échanges.
- Formation de cinq nouveaux conseillers à l'outil CRM, à la gestion des réclamations et aux procédures du service.

Chargé de support client

mars 2021 - févr. 2023

Exemple Maison - Lyon

- Réponse aux appels sur les commandes, les retours et les créneaux de livraison.
- Mise à jour, avec l'équipe, de la liste de contrôle des colis endommagés.
- Saisie des échanges clients et de l'avancement des dossiers dans le CRM.
- Traitement des retours pendant les périodes de forte activité, en lien avec l'équipe logistique.

Agent d'accueil

juil. 2019 - févr. 2021

Club de sport Exemple - Lyon

- Accueil des adhérents et réponses aux questions sur les réservations et la facturation.
- Appels aux adhérents pour le renouvellement de leur abonnement.
- Formation de quatre collègues au logiciel de réservation, à l'encaissement et au signalement des incidents.
- Correction des fiches adhérents en double ou obsolètes avant la facturation mensuelle.

FORMATION

BTS Négociation et relation client (NRC)

2017 - 2019

Centre de formation Exemple, Lyon

COMPÉTENCES

Relation client, Gestion des réclamations, Outils CRM, Accueil téléphonique, Suivi des commandes, Travail en équipe, Communication écrite, Résolution de problèmes