

06.62.52.88.21

fornaranathalie@gmail.com

Nathalie FORNARA

Permis B et véhicule

CHARGE D'ACCUEIL / AGENT ADMINISTRATIF

76000 ROUEN

Mon sens de l'accueil, de l'écoute active, mon excellent relationnel et ma bienveillance qui complètent ma rigueur et mon respect de la confidentialité m'ont permis de m'adapter dans chacune de mes missions.

COMPETENCES ET APTITUDES PROFESSIONNELLES

Accueil physique et téléphonique de tout public, informations et conseils
Orienter vers le service adapté et proposer un service ou un produit adapté à la demande
Mise à jour des bases de données clients et/ou produits - Suivi et fidélisation de la clientèle
Gestion planning - Veille du suivi du merchandising mis en place - Gestion stocks et des litiges clients
Application et vérification du suivi des procédures. - Argumentation commerciale
Gestion intégrale des commandes clients commandes internet, téléphoniques et reçues sous plis jusqu'à la facturation) ainsi que la relance des impayés à échéance
Gestion des courriers internes et externes de la structure - Suivi, classement, archivage des dossiers

CURSUS PROFESSIONNEL

Nov. 2019 Mars 2022	Secrétaire d'Association <i>Accueil tous publics sportifs</i>	S.S.C.C. OMNISPORTS et TENNIS
Février 2018 Mai 2018	Secrétaire médicale	CHU CH. NICOLLE /Unité COLONNA
Juillet 2006 Mars 2015	Secrétaire commerciale <i>Fabrication commercialisation de dorures, peintures et vernis</i>	STE TOURDE
Juin 2005 Juin 2006	Diverses missions secrétariat (en agences intérimaires)	
Déc 2004 Mars 2005	Assistante de direction <i>Transport privé de V.I.P.</i>	STE TRANSAFAIR
Juillet 1999 Nov. 2004	Gestionnaire A.D.V. <i>Éditeur logiciels comptabilité, gestion et autres périphériques.</i>	STE CIEL

AUTRES EXPERIENCES

Juillet 2018 Août 2018	Vendeuse boutique	LEONIDAS
Sept.1988 Juin 1995	Assistante maternelle agréé	DASSMA
Oct. 1984 Juin 1987	Vendeuse rayon charcuterie.	INTERMARCHE
Juin 1984 Sept 1984	Caissière / Employé Libre-service.	SUMA

OUTILS

Maîtrise de WORD, EXCEL, POWERPOINT, INTERNET, BASE DE DONNEES, LOGICIEL DE GESTION COMMERCIALE, CITRIX, AGATE (CDP2, OPAL, C. PAGE). Et utilisation de CAISSE, LECTEUR CODE BARRE, ainsi que DIVERSES PLATEFORMES (aides financières aux associations)

FORMATIONS

2015-2016	BERLITZ / BULATS (niveau 2/3) de langue anglaise XXL FORMATION /PCIE obtenu sur les logiciels WORD 2010- EXCEL 2010- POWERPOINT 2010
1996-1997	IFOCOP/BAC TERTIAIRE (Diplôme homologué de niveau IV) obtenu SECRETAIRE / ASSISTANT