

DELPHINE LAINÉ

Chargée de Support Client · Relation Client à Distance -
Assistante digitale

✉ delphine@delfine-serenity-digital.fr 📍 Villeurbanne (Lyon) 🗂 Disponible
immédiatement · Télétravail



PROFIL

Passionnée par l'univers du bien-être et de la beauté et de la santé, je mets mes compétences relationnelles et organisationnelles au service de la satisfaction client. Rigoureuse, empathique et à l'aise avec les outils digitaux, je suis à l'écoute des besoins clients et apporte des réponses claires, chaleureuses et efficaces.

EXPÉRIENCE

Assistante Administrative Digitale | Delfine Serenity Digital – Auto-entreprise — Nov. 2025 – Présent

- Lancement de mon activité d'assistante digitale dédiée aux professionnels du bien-être, santé et beauté
- Apprentissage des outils digitaux (Freebe, Meta Business Suite, Google drive Notion,) via formation certifiante
- Mise en place de processus administratifs et de communication inspirés de la gestion familiale au quotidien
- Développement de compétences en relation client, suivi administratif et communication écrite professionnelle

Assistante Administrative | Entreprise familiale BTP — 2020 – 2021

- Traitement des demandes clients par mail et téléphone
- Saisie et gestion documentaire, facturation
- Interface entre clients et intervenants terrain

Aide Éducatrice | Crèches municipales et privée — 2007 – 2017

- Accueil des familles, écoute et accompagnement des parents au quotidien
- Gestion des imprévus et communication bienveillante
- Coordination avec l'équipe et suivi administratif des dossiers enfants

Saisie de Données | DRASS — 2005

- Traitement et saisie de données administratives
- Respect des procédures et rigueur documentaire

FORMATION

Certification Assistante Virtuelle — Nathalie Lechay · 2024

Baccalauréat Professionnel Secrétariat — 1997

COMPÉTENCES

Aptitudes relationnelles

- Écoute active et empathie naturelle
- Communication écrite claire et bienveillante
- Patience et calme en toutes circonstances
- Sens du service et de l'accompagnement

Outils digitaux

- Gmail, Outlook
- Google Workspace
- Meta Business Suite
- Freebe (facturation)
- Trello, Notion

Soft skills

- Organisation & priorisation
- Fiabilité & rigueur
- Adaptabilité
- Calme sous pression
- Communication écrite soignée

UNIVERS DE PASSION

Passionnée par le bien-être, la naturopathie, la sophrologie, le coaching, la beauté et l'esthétique

POINTS FORTS

Maman de 4 enfants, j'ai développé une capacité naturelle à gérer les priorités, à rester sereine dans les situations complexes, et à communiquer avec bienveillance — des atouts directement transférables au support client.

LANGUE

Français : langue maternelle

Anglais : notions

*"Votre sérénité professionnelle commence ici" · Disponible immédiatement · 100%
Télétravail*