


## COORDONNÉES

-  06.50.24.21.66  
 mariannickplunket@live.fr  
 2 rue Réginald  
45000 ORLEANS

# Marie-Annick PLUNKET

Organisée, réactive et dotée d'un excellent sens du service client, je mets mes compétences en gestion administrative et ma capacité à communiquer efficacement au service de votre entreprise.

## EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

### Téléconseillère | EVEREST TRAJECTOIRE

Gestion des appels entrants  
Orienter et informer les clients sur les prestations

Mai à Septembre 2024

Mai à Septembre 2023

Août à Septembre 2022

### Téléconseillère | TELEPERFORMANCE

Gestion des appels entrants  
Fidélisation et rétention des clients

Mai à Juin 2022

### Assistante commerciale (stage) | PHONIDIA

Gestion des appels entrants  
Traiter et résoudre les demandes clients  
Maintenir la base de données à jour  
Réalisation d'enquêtes de satisfaction  
Fournir des informations sur les produits et services

Mars et Avril 2022

### Agent de service hospitalier | CHD G.DAUMEZON

Veille à respecter les normes d'hygiène  
Entretien des locaux  
Aide à la mise en place du service restauration

Juillet 2014

### Secrétaire médicale | CHD G. DAUMEZON

Saisie de compte-rendu  
Accueil téléphonique  
Gestion des plannings  
Constitution de dossier patient

2013 - 2014

### Aide comptable | ESAT Ravine Bleue

Assister le comptable dans la gestion des comptes  
Suivi des factures

2012

### Secrétaire polyvalente | TOP GLASS

Accueil téléphonique  
Gestion des plannings  
Rédaction de document, facturation  
Vérification des documents financiers

2007 - 2010

### Coiffeuse | Centre de beauté byzance de flor

2004 - 2006

### Secrétaire (stage)

Ergos intérim, City sport, Auto forme standard, Cabinet Hodebard/troupe, Mairie de Pointe-Noire

2002- 2003

Orienter et renseigner les clients - Accueil téléphonique et physique  
Rédaction de documents - Gestion des agendas

## FORMATIONS

**2021-2022** : Titre Professionnel Conseillère Relation Client à Distance (AFPA)

**2013-2014** : Titre Professionnel Secrétaire Assistant Médico-Sociale (Ste Croix Ste Euverte)

**2012** : Secrétaire juridique (Educatel)

**2011 - 2012** : Secrétaire comptable (ITREMA)

**2004-2006** : CAP Coiffure (CFA)

**2003** : BAC Pro Secrétariat

**2001** : B.E.P Secrétariat

## COMPÉTENCES

Pack office  
Facturation  
Gestion du stock et des plannings  
Archivage  
Accueil physique et téléphonique  
Suivi des commandes  
Logiciels comptables : EBP, Sage

## QUALITÉS

Patiente  
Capacité d'adaptation  
Aisance relationnelle  
Travail en équipe  
Rigoureuse

## CENTRES D'INTÉRÊT

Travaux manuels :  
Bricolage, tricot