

OKAN DJAKO SONIA ARMANDE

CONSEILLÈRE CLIENT

Dynamique et orientée résultats, je possède une solide expérience en gestion de la relation client, en assistance commerciale et en traitement des réclamations. Rigoureuse et polyvalente, je sais m'adapter rapidement aux environnements exigeants afin de contribuer à la satisfaction et à la fidélisation des clients.



EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

CONSEILLÈRE CLIENT – LA REDOUTE SERVICE LOGISTIQUE NIVEAU 2 | 2021 – 2026

- Suivi et contrôle du processus de préparation et de livraison des commandes.
- Rédaction de rapports de suivi logistique à l'attention de la direction.
- Mise en place d'appels de fidélisation auprès des clients afin de renforcer leur engagement.

CONSEILLÈRE CLIENT – LA REDOUTE SERVICE APRÈS-VENTE (SAV) | 2020

- Enregistrement et suivi des réclamations clients liées aux produits défectueux.
- Organisation des réparations et gestion des procédures de remplacement.
- Gestion des demandes de dédommagement selon la politique de l'entreprise.

CHARGÉE DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS – LA REDOUTE SERVICE MAIL | 2019

- Réception et gestion des réclamations par voie électronique.
- Analyse des problèmes liés à l'avant-vente et aux livraisons.
- Proposition de solutions adaptées afin de maintenir la satisfaction client.

CONSEILLÈRE CLIENT – FOUND EVER ABIDJAN (LA REDOUTE FRANCE) | 2017 – 2018

- Assistance aux clients pour la prise de commandes par téléphone et en ligne.
- Renseignement des clients sur les produits et les conditions d'achat.
- Traitement des réclamations avant-vente et suivi des livraisons clients

CONSEILLÈRE CLIENT – FOUND EVER ABIDJAN (CANAL+ FRANCE) | 2016 – 2017

- Réception et traitement des appels entrants concernant les abonnements.
- Conseil et orientation des clients sur les services Canal+.
- Résolution des problèmes techniques de premier niveau.

AGENT COMMERCIAL – GNA ASSURANCES | 2014 – 2015

- Prospection et acquisition de nouveaux clients.
- Présentation et vente des produits d'assurance.
- Suivi du portefeuille clients pour assurer le renouvellement des contrats

STAGIAIRE COMMERCIAL – GNA ASSURANCES | 2013 – 2014

- Participation aux actions de prospection sur le terrain.
- Appui dans la gestion du suivi des prospects et clients.
- Développement de compétences pratiques en techniques de vente.



FORMATION

- **Brevet de Technicien Supérieur (BTS), Option Ressources Humaines et Communication** – Institut LKM, Yopougon | 2011 – 2013
- **Baccalauréat série A2** – Lycée Municipal Simone Ehivet Gbagbo, Yopougon | 2009 – 2010
- **Brevet d'Étude du Premier Cycle (BEPC)** – Groupe Scolaire La Prairie, Yopougon | 2007 – 2008

- Nationalité: Ivoirienne
- Tél : (+225) 07 77 28 65 73
- Email : emmanuellaokan@gmail.com
- Adresse : Abidjan, Côte d'Ivoire



COMPETENCES

- Gestion de la relation client et fidélisation
- Traitement et suivi des réclamations
- Prospection et négociation commerciale
- Organisation et coordination logistique
- Maîtrise des outils bureautiques (Word, Excel, Internet)



PERSONNALITE

- Rigueur et sens de l'organisation
- Excellente aisance relationnelle
- Esprit d'équipe et collaboration efficace



LANGUES

- Français : Excellent Niveau
- Anglais : Intermédiaire



CENTRE D'INTERET

- Sport
- Lecture
- Musique