



## Kadiatou Doucara

93420 VILLEPINTE

Tel : 06.29.59.93.55

kadydoucara@gmail.com

## EXPERIENCES

---

### Octobre 2022 à Août 2024 :

#### Responsable Espace Commerciale au sein du Groupe La Poste

Gérer et contrôler l'activité au sein du bureau de poste, piloter les activités bancaires et de vente, manager et accompagner quotidiennement les chargés de clientèles, Développer les compétences des équipes pour améliorer l'expérience client. Analyser les retours clients et optimiser la satisfaction (NPS), Suivi de la satisfaction client (NPS, verbatim) et mise en place d'actions correctives

### Décembre 2021 à septembre 2022 :

#### Conseillère Commerciale à Distance chez GMF VIE Assurance Groupe Covéa

Informer, conseiller et accompagner les clients dans la gestion de leur contrat d'assurance vie, optimiser les opportunités de vente afin de développer notre portefeuille clientèle, proposer des rendez-vous commerciaux pour nos réseaux d'agence, réaliser des rebonds commerciaux en émission d'appels

### Octobre 2020 à Septembre 2021 :

#### Responsable de Développement Commerciale au sein du Groupe La Poste

Développer la posture commerciale des facteurs et les accompagner en tournée, assurer des rendez-vous clients et gérer un portefeuille client, développer le chiffre d'affaires de ma zone de marché, fidéliser et satisfaire les clients

### Février 2020 à Juin 2020 :

#### Chargée d'Assistance au sein du Groupe Allianz

Accueillir les bénéficiaires et identifier la demande, analyser et proposer des solutions en accord avec leur contrat, contribuer à l'atteinte des objectifs, rédiger des comptes rendus, traiter et finaliser les dossiers des bénéficiaires

### Décembre 2017 à Août 2019 :

#### Employé Polyvalente au sein de chez Waffle Factory & Responsable Adjointe au sein du Groupe Naf Naf

Accueillir et assurer un conseil personnalisé à chaque client, analyser le chiffre d'affaires et les indicateurs de performances, coordonner le travail d'équipe, intégrer et former les nouveaux collaborateurs

## FORMATIONS

---

**2022/2024 :** Master Manager Relation Client et Marketing – CFA CODIS

**2020/2021 :** Bachelor Responsable de Développement Commercial en Alternance – Sup De Vente

**2017/2019 :** BTS MUC – AKOR Alternance

**2013/2014 :** BAC PRO Secrétariat – Lycée Eugène Delacroix, Drancy

## COMPÉTENCES

---

- Management, Communication, Fidélisation, Gestion SAV, Gestion de projet,
- Outils Bureautiques, Canva, Gantt, CRM

## LANGUES

---

- Anglais (A2)
- Espagnol (A1)