



✉ sonia.rezgui@live.fr
🏠 Saint-Ouen-sur-Seine (93400)
📄 Permis B
🚗 Véhicule personnel
☎ 06 64 50 29 58

Atouts

Sens de l'accueil et du service des usagers

Excellent sens du relationnel

Sens aigu de la rigueur, de l'organisation et de la méthode

Esprit d'équipe développé et goût du travail collaboratif

Capacité d'écoute active

Organisée et dynamique

Compétences

Maîtrise des outils informatiques et capacité à les assimiler rapidement

Assurer un accueil téléphonique et physique en valorisant l'image de l'entreprise

Résoudre efficacement les réclamations en garantissant la satisfaction

Respecter les procédures internes et les normes de conformité dans le traitement des dossiers

Bonne connaissance des procédures et des outils métiers liés au domaine d'activité

Informatique

Pack Office
Word, Excel, Power point, Teams
maîtrise d'outlook

Langues

Anglais

Niveau (B1)

SONIA REZGUI

Agent Administratif confirmé

Après 6 années à conseiller une clientèle bancaire exigeante, je souhaite mettre mon expertise et mon écoute au service d'une relation client plus diversifiée et dans le domaine administratif.

Expériences professionnelles

02/2023 - 08/2023 **Auto-entrepreneur**
Île-De-France

Création d'entreprise / Chauffeur VTC

- Obtention du diplôme carte pro chauffeur VTC, fermeture société

04/2019 - 07/2022 **ING Bank Bercy**
Paris 12ème

Conseillère Clientèle Assurance Vie GV

- Conseil et vente de produits bancaires (livrets, comptes courants, ASV), prospection téléphonique, accompagnement en boutique Generali Vie.
- Traitement des réclamations et mise en œuvre d'actions d'amélioration continue.

11/2018 **Crédit Agricole**
Levallois-Perret

Conseillère Clientèle particuliers

- Accueil clients, réalisation d'opérations courantes, prospection téléphonique, vente de produits d'épargne, IARD et MRH. Suivi et formation via e-learning.

08/2018 - 10/2018 **DMF Sales & Marketing**
Asnières-sur-Seine

Chargée de recrutement

- Prospection téléphonique, analyse de profils, conduite d'entretiens de sélection, planification et suivi des actions de formation.

04/2013 - 07/2016 **Agence Phona**
Tunis

Formatrice de télévendeurs

- Formation de télévendeurs en vente d'abonnements téléphoniques, animation des ventes, mise en place de challenges, suivi des objectifs commerciaux.

10/2010 - 08/2012 **Caisse d'Épargne**
Le Bourget

Conseillère commerciale

- Accueil client, ouverture de comptes, prospection téléphonique (prise de RDV), actions commerciales en épargne, IARD, prévoyance, crédits et assurance vie.

10/2009 - 09/2011 **La Banque Postale**
Paris 17ème

Agent d'accueil

- Accueil clients, vente de produits pour professionnels, participation aux actions commerciales, gestion d'opérations financières, études de satisfaction et projets de développement commercial.

Diplômes et Formations

07/2012 **CFA et Université**
Paris 17ème

Licence Professionnelle Banque et Assurance

En alternance au sein de la Caisse d'Épargne

2011 **Lycée Honoré de Balzac**
Paris 17ème

BTS Management Unités Commerciale

En alternance avec La Banque Postale

Centres d'intérêt

Activités de Self Defense Judo

Voyage, Cuisine