

KOFFI ELODE EKLO

Conseiller clientèle

22 RUE, ADAKPAME, LOME-TOGO ,99345, LOME

+228 92 70 80 19 / ELODEEKLO@GMAIL.COM

Plus de trois (3) ans d'expérience dans le service à la clientèle, je sais me démarquer par mon leadership et mon sens de la communication. Mon expérience m'a permis de mener des missions très diverses, ainsi j'ai développé une importante capacité d'adaptation à toutes les situations. N'hésitez pas à me contacter.

COMPETENCES:

- Organisation du travail
- Élaboration d'argumentaires commerciaux
- Sens du relationnel
- Traitement des réclamations
- Rédaction de contrat
- Gout du challenge
- Technique de vente
- Encadrement d'équipe
- Force de proposition
- Typologie du client
- L'Assistance téléphonique
- Conseil à distance
- Logiciel de gestion client
- Force de persuasion
- Gestion de la relation client
- Prospection téléphonique
- Esprit d'équipe
- Prospection
- Réactivité
- Rapport
- Présentation des produits
- Accueil téléphonique
- Organisation
- Rigueur professionnelle
- Négociation
- Pédagogie
- Gestion administrative
- Résolution de problèmes
- Gestion des dossiers
- Technique d'écoute active
- Autonomie
- Fidélisation de la clientèle
- Gestion des conflits
- Esprit d'initiation
- Analyse des besoins clients
- Psychologie des clients
- Gestion de portefeuille client
- Esprit analytique
- Gestion de dossier
- L'aide relationnelle
- Motivation
- Conduite d'équipe
- Sens du service
- Traitement de l'objection
- Évaluation des besoins
- Sens de l'organisation
- Capacité d'analyse

EXPÉRIENCES:

MAJOREL:

Conseiller client // Lomé // CDI// Avril 2022 – Actuel

Tâches:

- Réponse aux demandes des clients par téléphonique email ou chat, apport de conseils personnalisés et adaptés à leurs demandes.
- Accueil et orientation des clients pour répondre à leurs besoins et attentes."
- Accueil des clients, identification de leurs besoins et promotion de l'offre.
- Accueil et assistance aux clients, réponse aux demandes de renseignements sur les produits, les promotions et les politiques de l'entreprise.
- Analyse de la demande formulée par le client pour y répondre de façon adaptée.
- Écoute des besoins et des désirs des clients pour identifier et recommander des produits optimaux.
- Sensibilisation aux bonnes pratiques environnementales auprès des clients lors leurs achats.
- Organisation d'événements et d'ateliers à destination des clients pour renforcer la relation de confiance et fidéliser la clientèle.
- Programmation de rendez-vous avec les conseillers en agence, mise à jour du planning.
- Collecte des commentaires des clients et proposition d'améliorations pour augmenter la satisfaction client.
- Propositions d'améliorations du parcours client basées sur les retours d'expérience collectés.
- Formation des clients sur l'utilisation des produits ou services pour optimiser leur expérience.
- Utilisation d'un argumentaire commercial ciblé et pertinent correspondant au profil et aux besoins des clients.
- Alimentation des tableaux de bord de suivi permettant d'évaluer l'atteinte des objectifs fixés.
- Création de supports de communication pour promouvoir les produits et services auprès des clients potentiels.
- Mise à jour de la base de données pour assurer la traçabilité des opérations et faciliter le suivi client.
- Gestion de portefeuilles clients en proposant des solutions adaptées à leur situation financière.
- Mise en place de stratégies pour fidéliser la clientèle et augmenter le taux de retour.
- Gestion des rendez-vous et suivi des dossiers clients pour assurer leur satisfaction.
- Traitement informatique des dossiers, rassemblement et vérification des documents remis par la clientèle, mise à jour des données.
- Transmission de conseils personnalisés aux clients sur les produits ou services adaptés à leurs besoins spécifiques.
- Suivi régulier des indicateurs clés de performance pour identifier les axes d'amélioration.
- Traitement des e-mails envoyés à l'adresse générique, apport d'une réponse adaptée dans les délais impartis.
- Participation active aux formations internes pour développer ses compétences professionnelles.
- Atteinte des objectifs commerciaux définis par la hiérarchie."
- Réalisation d'appels sortants à partir d'une base de données en suivant le script donné.

THE LIVING STONE LSOLDO

Commis d'entrepôt // Lomé // CDD // Mai 2021 - Février 2022

Tâches:

- Rangement des marchandises dans les zones de stockage pour faciliter l'accès et la récupération.
- Réception des marchandises, vérification des quantités et de la qualité conformément aux commandes.
- Préparation des commandes clients en respectant les délais et les exigences spécifiques.
- Réception des marchandises et vérification de leur conformité par rapport aux bons de commande et aux bons de livraison.
- Gestion des stocks et optimisation de l'espace de stockage pour garantir la disponibilité des produits.
- Préparation des produits en vue de leur transport et de leur expédition en sélectionnant l'emballage et le contenant appropriés.
- Étiquetage des marchandises pour le suivi logistique.
- Préparation des commandes à l'aide de check-list.
- Chargement et déchargement des camions à l'aide du trans-palette électrique et du chariot élévateur.
- Maintien d'un inventaire précis et organisé en optimisant l'organisation et les niveaux de stocks.
- Organisation du rangement des marchandises selon les normes de sécurité et d'hygiène en vigueur.
- Participation aux inventaires annuels ou ponctuels pour vérifier la conformité entre le stock physique et informatique.
- Déplacement des marchandises au sein de l'entrepôt à l'aide de chariots élévateurs et de trans-palettes électriques.
- Chargement, emballage, étiquetage et expédition des commandes conformément au planning.
- Réception contrôle et enregistrement des livraisons fournisseurs dans le système informatique.
- Réalisation des inventaires selon les règles de dénombrement établies par l'entreprise.
- Utilisation efficace du matériel de manutention (chariots élévateurs, trans-palettes) pour faciliter le transport des marchandises.
- Respect scrupuleux des règles de santé, sécurité et environnement au sein de l'entrepôt.
- Sensibilisation aux bonnes pratiques environnementales auprès des clients lors leurs achats.
- Collaboration étroite avec les autres départements de l'entreprise pour s'assurer du bon déroulement des opérations bancaires.
- Organisation d'événements et d'ateliers à destination des clients pour renforcer la relation de confiance et fidéliser la clientèle.
- Programmation de rendez-vous avec les conseillers en agence, mise à jour du planning.
- Collecte des commentaires des clients et proposition d'améliorations pour augmenter la satisfaction client.
- Propositions d'améliorations du parcours client basées sur les retours d'expériences.

FORMATIONS:

- Communication, Marketing de réseau.

LA PIERRE VIVANTE LSOLDO // Lomé // Septembre 2020 - Avril 2021 // Bien -

- BACCALAURÉAT SCIENTIFIQUE

EPL SINAI // Lomé // Août 2019 Juillet 2020 // PASSABLE

CENTRES D'INTÉRÊT

Pratique du sport en club

Voyage

- Chant
- Musique
- Cinéma et photographie
- Arts créatifs

LANGUES

- Français (Langue maternelle)
- Anglais (Intermédiaire)
- Espagnol (Débutant)

PROJETS RÉALISÉS

- Documentation: rédaction et révision de correspondances pour tenir les employés informés du règlement et des procédures de l'entreprise.
- Résolution inventive des problèmes: - A résolu un problème lié à un produit en effectuant un test auprès des consommateurs.