

Myriam LORANT
5 C, boulevard Cosmao Dumanoir
56100 LORIENT

Tél. domicile : 02 97 64 47 88
Tél. mobile : 06 13 32 06 18

Email : contact@lamouetterieuse.com
Célibataire, 35 ans

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

De juillet 1998 à décembre 2004 : **Kertel, opérateur en télécommunications**

Chargée des Impayés :

- Information des gendarmeries, commissariats, personnes ayant fait l'objet d'une fraude sur carte bancaire et fraudeurs sur les procédures à suivre,
- Traitement et gestion des dossiers Clients (inscription au service Recharge Kertel).

Assistante Administrative :

Traitement et gestion des réclamations courriers et S.A.V. :

- Création et évolution des courriers types,
- Mise en place des procédures : réclamation, échange, remboursement ...,
- Relation avec les différents services de l'entreprise suite à la remontée des clients,
- Création et suivi d'une base de données clients,
- Statistiques, archivage.

Conseillère commerciale :

- Conseil et assistance du client sur les cartes téléphoniques Kertel.

De septembre 1997 à juin 1998 : **S.F.R.**

Téléopératrice

Chargée de clientèle Entrée Libre / SFR :

- Information des clients sur le produit et le fonctionnement des services,
- Assistance technique, ouverture de lignes,
- Décisions commerciales suite aux réclamations,
- Mise à jour des dossiers sur informatique.

Campagne de préabonnement / SFR

- Ouverture des lignes des packs SFR,
- Information sur les démarches administratives et techniques.

Opération migration / SFR :

- Conseil et assistance des clients,
- Changement des abonnements sur informatique dans fichier clients.

FORMATION

1995-1997	Diplôme d'assistantat à la réalisation, Conservatoire Libre du Cinéma Français
1993-1995	Niveau DEUG Histoire de l'Art, Université de Rennes II
1993	Baccalauréat D, Lamballe (22)

Maîtrise de l'outil informatique : Word, Excel, Outlook, Powerpoint

Langues : anglais scolaire, italien (notions), espagnol (notions), LSF (niveau 4)

DIVERS

Loisirs Littérature, couture, cinéma.

Sports Natation, randonnée, vélo.

Titulaire du permis B, voiture à disposition

Bénévole sur un programme de rééducation (paterning) :

- Exercice de musculation, équilibre,
- Programme de connaissance : écriture de texte sur un sujet précis puis élaboration de livres adaptés.