

CHAHELOT Mélanie

2 Villa Parmentier
92120 Montrouge
Tel : 01 46 57 34 72
Port : 06 61 26 08 78

melanie.chahelot@gmail.com
18/08/1978, 31 ans



EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Septembre 2009-Juillet 2010 : L'AMICALE DU NID, 75010 Paris, Association
Chargée d'insertion auprès d'un public en grande exclusion (Dans le cadre de la formation CIP)

- Accueil, suivis et entretiens personnalisés
- Transmission des techniques de recherche d'emploi
- Placement et orientation de personnes
- Prospection de partenaires/entreprises
- Prospection de partenaires de l'insertion par l'Activité économique (AI, EI, ...)
- Mise en place d'un atelier collectif informatique en lien avec l'insertion professionnelle

Avril 2008-Mars 2009 : EFFICOM, 75012 Paris, Centre de formation
Conseillère en Formation auprès d'un public jeune (18-25ans), en charge du Pôle Communication

- Etude des dossiers de candidature, entretiens individuels et tests d'admission
- Placement des étudiants en alternance
- Suivi pédagogique des étudiants (déplacement au sein des entreprises)
- Animation de formations de Techniques de recherche d'Entreprise
- Prospection de nouveaux partenaires/entreprises

Janvier 2005-Avril 2008 : TELLIGO, 92220 Bagneux, Organisateur de séjours thématiques pour enfants

De Décembre 2007 à Avril 2008 : Responsable du Service clientèle

- **Recrutement et formation** des chargés de clientèle (16 personnes)
- **Management d'équipe :**
 - organisation du temps de travail
 - motivation/communication/transmission
- **Suivi quantitatif et qualitatif des contacts clients** par l'équipe (appels, e-mails, courriers) : Prise en charge optimale du flux d'appels, qualité et exactitude du discours, traitement des courriers entrants et sortants...

De Mai 2006 à Décembre 2007 : Superviseur plateau du Service Clientèle

- **Formation** des chargés de clientèle
- **Management d'équipe :**
 - animation de réunions hebdomadaires
 - répartition du travail auprès des chargés de clientèle
- **Gestion des litiges et réclamations clients**

De janvier 2005 à Mai 2006 : Chargée de clientèle

- Réception des appels clients, traitement des mails, fax, courriers et inscriptions.

Mars 2004-Septembre 2004 : UNISCO, 75017 Paris, organisateur de séjours linguistiques
Assistante commerciale

- Gestion des inscriptions par téléphone
- Contact régulier (en anglais) avec les intervenants étrangers (familles d'accueil, universités, professeurs)
- Facturation et suivi des dossiers clients
- Edition des courriers sortants
- Gestion de départs en gare et aéroport

Août 2002-Février 2004 : ADIA, MANPOWER, GITEC

Intérimaire sur des postes d'assistante commerciale et chargée de clientèle (Club Internet, ADL Partner, AFSPC...)

Juin 2000-Juillet 2002 : MIKI TRAVEL AGENCY, 75001 Paris, Agence de voyage (réceptif)

Assistante forfaitiste, en contrat de qualification

- Prise en charge des réservations restaurants, guides interprètes et conférenciers, entrées musées, autocars de tourisme et voitures privées pour une clientèle groupe japonaise
- Mise en place des interventions des guides, assistants et interprètes
- Edition des programmes à remettre aux accompagnateurs
- Etude de devis/Suivi dossiers clients

FORMATION

2010 : Obtention du **titre CIP** « Conseiller en Insertion Professionnelle » et des 4 modules rattachés (Employeur, Technique d'entretien, Accueil et accompagnement, Projet) (ETSUP, Paris 14e).

2010 : Initiation à l'**ADVP**, la **PNL** et autres techniques d'entretiens individuels (ETSUP, Paris 14e)

2002: Obtention du **BTS Tourisme, en Alternance**, option conception commercialisation (EFT Paris 11e)

2000: **DEUG LLCE anglais** (Université de Caen (14))

1998-1999: Cours d'anglais au Monmouth County Collège (New Jersey, USA), pendant une année d'échange en tant que jeune fille au pair.

1997: Obtention du **BAC L** (lycée André Maurois à Deauville (14))

Maîtrise des outils bureautiques, Internet et nouvelles technologies

Anglais courant, allemand lu et écrit

DIVERS

Sports collectifs

Cinéma, théâtre, lecture

Voyages, Permis B