

Responsabile Relazioni Internazionali

in costruzione

Esperienza professionale

Da
Ottobre 2008

Vice direttore
ATM Assurances

Missione: .

Luglio 2007
Settembre 2007

Analyste crédit en microfinance et conseiller en développement économique

COPEME, Lima, Peru'

Missione: Stage dans le secteur de la microfinance et du développement économique local dans une institution microfinancière de réseau secondaire.

- Soutenir l'étude d'une offre d'exportation de dix produits pour la filiale de Cusco dans le cadre du Plan Stratégique Régional d'Exportation (PERX), du Plan de Développement et du Plan de Compétitivité Opérationnelle d'Exportation,
- Soutenir les travaux de consultant sur une étude d'analyse commerciale en lien avec "le projet de soutien pour l'amélioration de l'offre productive et la facilitation du commerce extérieur",
- Réviser le guide du Jeu de Commerce en lien avec la méthodologie MESUN de l'Organisation Internationale du Travail,
- Préparation d'un guide d'objectifs des modules de la méthodologie Diálogo de Gestiones d'Acción Internacional et de la Banque Interaméricaine de Développement.

Bilancio: Le stage a été très intéressant et a confirmé cette envie de travailler dans le secteur du développement économique ou dans la coopération internationale où je peux allier le terrain et l'emploi en bureau.

Etre en relation avec des personnes de tous les horizons (micro-entrepreneurs, représentants d'ONG, d'organisations internationales ou gouvernementales, du secteur privé et du secteur public) me motive.

J'ai cette envie de connaître plein de monde et de toutes les professions. Je m'intéresse à tout.

Gennaio 2005
Dicembre 2006

Chargé d'assistance
Scania France, Angers, France

Missione: Déclencher un service d'assistance technique en envoyant un mécanicien sur le lieu de panne pour la réparation du camion ou autocar. Je devais par conséquent :

- Répondre et émettre des appels,
- Ecouter le correspondant et comprendre sa demande,
- Rassurer, informer et conseiller le client,
- Saisir les données du client, du véhicule, de la localisation et de la panne,
- Suivre le bon déroulement du dépannage,
- Communiquer dans plusieurs langues par écrit ou oralement avec les chauffeurs étrangers, les clients étrangers et les autres plateformes d'assistance.

Bilancio: Satisfaction par l'utilisation des langues étrangères et surtout s'adapter à des clients des pays de l'est où j'ai dû apprendre quelques mots.

Lassitude dans le travail où je ne décollais pas des procédures.

Agosto 2001
Dicembre 2004

Chargé d'assistance

Scania Hispania, San Fernando de Henares, Spain

Missione: Déclencher un service d'assistance technique en envoyant un mécanicien sur le lieu de panne pour la réparation du camion ou autocar en Espagne, en France (la nuit) et en Italie (la nuit). Je devais par conséquent :

- Répondre et émettre des appels,
- Ecouter le correspondant et comprendre sa demande,
- Rassurer, informer et conseiller le client,
- Saisir les données du client, du véhicule, de la localisation et de la panne,
- Suivre le bon déroulement du dépannage,
- Communiquer dans plusieurs langues par écrit ou oralement avec les chauffeurs étrangers, les clients étrangers et les autres plateformes d'assistance,
- Vérifier les factures des différents prestataires,
- Refacturer aux clients espagnols

Bilancio: Travail de nuit principalement où j'avais une grande autonomie sur les décisions à prendre.

Lassitude dans les procédures. Tous les appels étaient gérés de la même manière.

Cela m'a amené à changer d'horizons.

Satisfait dans la pratique importante des langues étrangères avec l'apprentissage de l'italien, du portugais et du basque par mes propres moyens.

Febbraio 1999
Agosto 2001

Chargé d'assistance

Elvia Assistance puis Mondial Assistance, Madrid, Spain

Missione: Déclencher un service d'assistance technique, médicale et habitation en envoyant :
-un mécanicien sur le lieu de panne pour la réparation de la moto, de la voiture, du camion, du tracteur, du bateau ou de l'autocar.

- un médecin, une ambulance pour les clients espagnols à l'étranger, et les étrangers en Espagne.

- un plombier, serrurier, électricien, charpentier, verrier... pour n'importe quel événement survenu dans la maison, le local commercial.

Je devais par conséquent :

- Répondre et émettre des appels,
- Ecouter le correspondant et comprendre sa demande,
- Rassurer, informer et conseiller le client,
- Saisir les données du client, de la police d'assurance, du véhicule, de la localisation, de la panne, de la maladie...
- Suivre le bon déroulement du dépannage, du service médical
- Communiquer dans plusieurs langues par écrit ou oralement avec les chauffeurs étrangers, les clients étrangers et les autres plateformes d'assistance.

Bilancio: Emploi très enrichissant par la diversité des assistances techniques, médicales et de la maison.

Travail effectué la nuit où en toute autonomie, je prenais les décisions pertinentes pour le bon déroulement du service : comme exemple je gérais l'accident d'un poids lourd en France, ensuite l'envoi d'un médecin à la République Dominicaine pour une gastro-entérite et pour finir l'envoi d'un plombier dans un appartement à Bilbao.

La variété des appels était très excitant car chaque appel était différent.

Marzo 1998
Gennaio 1999

Chargé d'assistance

Asitur Asistencia, Madrid, Spain

Missione: Déclencher un service d'assistance technique, médicale et habitation en envoyant :
- un mécanicien sur le lieu de panne pour la réparation de la moto, de la voiture, du camion, du tracteur, du bateau ou de l'autocar.

- un médecin, une ambulance pour les clients espagnols à l'étranger, et les étrangers en Espagne.

Je devais par conséquent :

- Répondre et émettre des appels,
- Ecouter le correspondant et comprendre sa demande,
- Rassurer, informer et conseiller le client,
- Saisir les données du client, de la police d'assurance, du véhicule, de la localisation, de la panne, de la maladie...
- Suivre le bon déroulement du dépannage, du service médical
- Communiquer dans plusieurs langues par écrit ou oralement avec les chauffeurs étrangers, les clients étrangers et les autres plateformes d'assistance.

Diplomi e Formazioni

Gennaio 2007
Maggio 2008

ESSCA

Laurea in Amministrazione e Commercio :

- Economia
- Diritto
- Marketing
- Finanza
- Gestione
- Risorse umane

Settembre 2003
Giugno 2004

Universidad de Alcalá de Henares, Spagna

Certificato di lingua italiana

Certificato di lingua portoghese

Specializzazione: Lingue straniere

Settembre 1993
Maggio 1995

Institut Moderne Supérieur, Nantes

Diploma tecnico in Turismo in 1996

Specializzazione: Concezione e marketing

Competenze in informatica

Software

Pack Office (Word, Excel, PowerPoint, Access, Outlook)

Internet, intranet ed extranet

AS400

Map&Guide (cartografia)

AutoCad, elementare

Ciel (contabilità), elementare

Open Workbench (gestione di progetti)

Linguaggi

Rete TCP/IP, elementare

Padronanza linguistica

Francese

Livello orale: Madre lingua, **Livello scritto:** Madre lingua

Spagnolo

Livello orale: Madre lingua, **Livello scritto:** Madre lingua

Inglese

Livello orale: Intermedio, **Livello scritto:** Corrente

Italiano

Livello orale: Intermedio, **Livello scritto:** Corrente

Portoghese

Livello orale: Intermedio, **Livello scritto:** Corrente

Tedesco

Livello orale: Di base, **Livello scritto:** Di base

Altro

Peru'

.