

# MARIE RICHARD-VÉLARD

(438) 394-3632 | mrvstan@hotmail.com | Montréal  
Langues parlées et écrites : français, anglais

## PROFIL

- Aisance à travailler avec le public, approche conviviale et professionnelle
- Souci du détail et habileté à effectuer plusieurs tâches dans un court délai
- Autonome et débrouillarde

## EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

2022 – auj.	<b>Bota-Bota</b> <b>Agente à l'hospitalité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Accueillir avec cœur et prendre en charge les client-es selon les exigences d'un service à la clientèle haut de gamme</li><li>▪ Promouvoir les services et forfaits disponibles</li></ul>
2021- 2022	<b>Altitude-Sports</b> <b>Superviseure - service à l'expérience client</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Planifier et encadrer des projets du département (ex: changement de plateforme de communication)</li><li>▪ Entretenir et développer des liens avec les autres départements</li><li>▪ Calculer, analyser et interpréter les données opérationnelles quotidiennes (<i>KPI</i>), participer au processus de dotation (entrevue, évaluation)</li></ul>
2019 - 2021	<b>Cheffe d'équipe - service à la clientèle</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Veiller à l'efficacité des contacts clients sur chacun des canaux lors de chaque quart de travail ;</li><li>▪ Savoir guider et orienter ses pairs</li><li>▪ Contribuer à l'élaboration du programme de formation pour l'année 2019, 2020 et 2021</li></ul>
2017 - 2019	<b>Agente - service à la clientèle</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Répondre aux appels téléphoniques et conseiller les clients concernant les produits et services offerts ;</li><li>▪ Rédiger des courriels et communiquer par chat avec la clientèle</li></ul>
2016 - 2017	<b>Réno-Dépôt Marché Central</b> <b>Superviseure aux caisses</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Effectuer en collaboration avec le-a gérant-e en service les différentes opérations reliées à la comptabilité des caisses (transfert d'argent, dépôts, ouverture et fermeture du magasin) ;</li><li>▪ Veiller au bon fonctionnement des opérations du département</li></ul>
2015 - 2016	<b>Bistro St-Paul COOP du Collège de Bois-De-Boulogne</b> <b>Caissière</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Préparer les commandes des client-es et traiter les paiements ;</li><li>▪ S'assurer que l'environnement de travail soit propre</li><li>▪ Effectuer les tâches de la fermeture du bistro</li></ul>

## FORMATION

2022	<b>Baccalauréat en communication humaine et organisationnelle</b> Université du Québec à Montréal, Montréal
2018	<b>Mineure Arts et Sciences</b> (3 concentrations : Communication, Psychologie et Travail social) Université de Montréal, Montréal
2017	<b>Certificat Relations industrielles</b> Université de Montréal, Montréal
2015	<b>DEC Sciences humaines</b> Collège Stanislas, Montréal
2015	<b>Permis de conduire (classe 5)</b> SAAQ

## EXPÉRIENCE EXTRACURRICULAIRE

- Membre du club de Volleyball d'[Altitude-Sports](#)
- Membre du Comité Actif Sports et Culture à l'[UQÀM](#)
- Responsable de l'accueil - [International Sunbelt Social Network Conference](#)
- Bénévole au [Rendez-vous Québec Cinéma](#)
- Bénévole au [festival Juste pour rire](#)
- Tutrice scolaire au [Collège Stanislas](#)