

# 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. **Bota-Bota**  
**Agente à l'hospitalité**
- Accueillir avec cœur et prendre en charge les client-es selon les exigences d'un service à la clientèle haut de gamme
  - Promouvoir les services et forfaits disponibles
- 2021- 2022 **Altitude-Sports**  
**Superviseure - service à l'expérience client**
- Planifier et encadrer des projets du département (ex: changement de plateforme de communication)
  - Entretenir et développer des liens avec les autres départements
  - Calculer, analyser et interpréter les données opérationnelles quotidiennes (*KPI*), participer au processus de dotation (entrevue, évaluation)
- 2019 - 2021 **Cheffe d'équipe - service à la clientèle**
- Veiller à l'efficacité des contacts clients sur chacun des canaux lors de chaque quart de travail ;
  - Savoir guider et orienter ses pairs
  - Contribuer à l'élaboration du programme de formation pour l'année 2019, 2020 et 2021
- 2017 - 2019 **Agente - service à la clientèle**
- Répondre aux appels téléphoniques et conseiller les clients concernant les produits et services offerts ;
  - Rédiger des courriels et communiquer par chat avec la clientèle
- 2016 - 2017 **Réno-Dépôt Marché Central**  
**Superviseure aux caisses**
- 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) ;
  - Veiller au bon fonctionnement des opérations du département
- 2015 - 2016 **Bistro St-Paul COOP du Collège de Bois-De-Boulogne**  
**Caissière**
- Préparer les commandes des client-es et traiter les paiements ;
  - S'assurer que l'environnement de travail soit propre
  - Effectuer les tâches de la fermeture du bistro

## 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](#)