

Charlene Ribault

Adjointe administrative / Chargée de clientèle

OBJECTIF

Forte de deux ans d'expérience en tant que chargée de clientèle et de cinq ans comme chargée de communication, en Irlande et en France, je suis une professionnelle aguerrie en gestion des différents aspects de la vie d'une entreprise : relation clients, facturation, administration, gestion des plannings et des événements. Cette polyvalence associée à mon sens du relationnel et à mon adaptabilité me permettront de contribuer au bon fonctionnement de votre entreprise.

CONTACT

charleneribault1@gmail.com
438-807-6117
5364 rue St Denis
H2J 2M3 Montréal
Autorisée à travailler au Canada

COMPÉTENCES

Aisance relationnelle et communicationnelle
Sens de l'accueil, volonté d'offrir une expérience personnalisée
Gestion de l'expérience client
Analyse et résolution de problèmes
Pratique courante de l'anglais

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Agente d'accueil

Centre des sciences
Montréal — depuis janvier 2024

- Contrôle d'accès aux salles d'exposition et au cinéma IMAX en respectant les capacités d'accueil
- Accueil et orientation des groupes et des visiteurs en français et en anglais
- Gestion des files d'attente
- Recueil des commentaires et les plaintes en appliquant les procédures de service à la clientèle en vigueur
- Connaissance et application des différentes procédures lors de situations d'urgence

Serveuse / busgirl

Olive Orange
Montréal — depuis avril 2023

- Mise en place et dressage des tables
- Présentation et service des bouchées lors de cocktails et mariages allant de 50 à 700 invités
- Vérification du matériel avant et après les événements
- Chargement et déchargement des véhicules

Serveuse au comptoir

Café du Parquet
Montréal — avril - décembre 2023

- Réalisation de la mise en place pour les services du matin et du midi
- Confection des sandwiches déjeuners et préparation des boissons chaudes et froides
- Prise de commandes et encaissement d'environ 300 clients par jour et anticipation des demandes des clients réguliers

Chargée de clientèle

Sacem

Tours (France) — février 2022 - février 2023

- Gestion des dossiers clients (diffuseurs de musique) : respect des échéances contractuelles, de la réception des déclarations d'usage, de la facturation, des relances et de la mise en répartition des droits d'auteur
- Réponses aux clients en face à face, par mail et au téléphone
- Coordination avec les autres départements
- Respect et application des procédures

Analyste de données

Lionbridge - Apple

Cork (Irlande) — novembre 2019 - février 2022

- Labélisation des données linguistiques pour le développement d'une intelligence artificielle
- Identification des mécanismes et envoi de rapports hebdomadaires

Représentante du service à la clientèle

Voxpro - Airbnb

Cork (Irlande) — juin - novembre 2019

- Gestion des appels téléphoniques et courriels
- Recherche de solutions et suivi pour le traitement des requêtes et réclamations des clients francophones et anglophones
- Réponse aux critères de performances (vitesse, précision, volume)

Chargée de communication

Éditions Sarbacane

*Paris (France) — mars 2015 - septembre 2016
septembre 2016 - mars 2019*

- Conception et mise en œuvre de stratégies de communication
- Relation presse (relation avec les journalistes, envoi et suivi de services de presse, gestion de la revue de presse)
- Développement et suivi des partenariats avec les influenceurs Web (instagrammeurs, blogueurs, youtubeurs)
- Gestion du site Internet et animation des réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Youtube, infolettre...)
- Création de contenus promotionnels pour le Web (bannières, vidéos)
- Événementiel (gestion et suivi logistique de salons du livre et de dédicaces en librairie, organisation d'événements à destination des influenceurs)

Assistante de communication

Éditions Fleurus

Paris (France) — septembre - décembre 2016

- Promotion des romans Family auprès des différents prescripteurs
- Événementiel (gestion et suivi logistique de salons et de dédicaces en librairie, organisation d'événements à destination des influenceurs)

ÉTUDES ET FORMATIONS

- Master 1 Métiers du livre jeunesse, Institut Catholique de Toulouse, France, 2013-2014
(Équivalence : Maîtrise 2e cycle en édition - spécialité communication)
- Cambridge Certificate, grade B, University College Dublin, Irlande, 2013
- Licence d'Histoire de l'art, Faculté François Rabelais, Tours, France, 2010-2012
(Équivalence : Baccalauréat en histoire de l'art)