

**Fabienne LAFRANCE**  
438-978-8935  
[lafabienne27@gmail.com](mailto:lafabienne27@gmail.com)  
205, Chemin Principal, Cap-aux-Meules  
Îles-de-la-Madeleine (Québec) G4T 1C8

## OBJECTIF

Je suis à la recherche d'une organisation avec un environnement stable qui me permettra de faire valoir mes connaissances, compétences et habiletés interpersonnelles afin de soutenir l'équipe dans l'accomplissement de ses objectifs.

## **EXPÉRIENCE DE TRAVAIL**

**Agent de Recouvrement / Carte de Crédit**      **juin 2019 - sept. 2023**  
Banque Nationale de Crédit • Port-au-Prince, Haïti

- Localiser et contacter les clients au sujet des obligations en suspens.
  - Envoyer des avis de retard pour les comptes en souffrance ou en défaut de paiement.
  - Préparer et acheminer les factures et les relevés de carte de crédit.
  - Autoriser les transactions sur les comptes et cartes prépayées.
  - Signaler les changements d'adresse et maintenir les dossiers à jour.
  - Recevoir par appel ou courriel les doléances et assurer les suivis.
  - Compiler les rapports sur les comptes en souffrance et les transférer au contentieux de la banque.

- Accueillir la clientèle et la diriger vers les services appropriés.
  - Répondre au téléphone, acheminer les appels et prendre les messages.
  - Fournir des renseignements généraux (brochures, dépliants).
  - Assurer la réception, distribution et l'envoi du courrier.
  - Commander les fournitures et tenir un inventaire de stock.

FORMATION

**Licence en Sciences Comptables** nov. 2009 - août 2013  
Université de Port-au-Prince • Port-au-Prince, Haïti

## **COMPÉTENCES**

---

- Sens de responsabilité
- Respect et politesse
- Ponctualité et assiduité
- Organisation
- Travail d'équipe
- Capacité d'adaptation
- Relation client
- Autonomie

## **BÉNÉVOLAT**

---

### **Employé de rayon**

Friterie Notre-Dame • Gatineau, Québec

### **Accueil**

Organisme pour l'intégration, la citoyenneté et l'inclusion • Montréal, Québec