

MARIA ALDA SCARCELLA

Assistante administrative et service à la clientèle

Québec (Beauport), G1C 1K9 | 5815784391 | mariagabbana@gmail.com

PROFIL PROFESSIONNEL

Professionnelle polyvalente en administration, service à la clientèle et coordination de projets, je possède une solide expérience dans la gestion administrative, les relations avec la clientèle et l'organisation d'activités. Fondatrice d'un projet communautaire favorisant le lien social à l'échelle de la francophonie, je suis reconnue pour mon autonomie, mon sens de l'organisation, ma créativité et ma capacité à mener plusieurs projets de front. Je souhaite aujourd'hui mettre ces compétences au service d'une organisation dynamique où l'humain, la collaboration et l'initiative sont valorisés.

COMPÉTENCES

Langues : Français (langue maternelle), Italien (C2, langue maternelle), Anglais (B2/C1)

Aptitudes professionnelles : Polyvalence, autonomie, service à la clientèle, empathie, sens de l'organisation, attitude positive, créativité, coordination de projets

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Réceptionniste

Chalets Village | Décembre 2024 - Présent | Saint-Ferréol-les-Neiges, Québec

- Gestion des réservations téléphoniques et en ligne
- Accueil de la clientèle et attribution des chambres
- Compilation et vérification des comptes clients, états de caisse et pièces justificatives
- Facturation et toutes autres tâches connexes

Assistante commerciale et administrative

U.E.M. | Avril 2023 - Avril 2024 | Metz, France

- Prospection téléphonique et inscription de clients sur la plateforme
- Réception d'appels entrants, renseignements généraux et prise de messages
- Gestion et mise à jour des bases de données clients
- Préparation aux appels d'offres, rédaction et envoi de contrats
- Analyse de consommations et élaboration d'offres de prix

Assistante commerciale et service à la clientèle

Regusto - Recuperiamo SRL | Juin 2022 - Février 2023 | Pérouse, Italie

- Prospection téléphonique et inscription de clients sur la plateforme
- Prise de rendez-vous et planification de réunions Zoom/Teams
- Service à la clientèle et assistance technique aux entreprises et associations

Assistante commerciale et service à la clientèle

Agrieuro SRL | Juin 2020 - Décembre 2020 | Pérouse, Italie

- Gestion des stocks et contrôle de la disponibilité des produits
- Traduction de manuels d'utilisation (italien-français) pour le site e-commerce

- Gestion du service client via Zendesk et résolution de problèmes
- Suivi des expéditions et contact avec les services de livraison

Conseillère beauté (stage)

Wycon Cosmetics | Août 2019 - Octobre 2019 | Pérouse, Italie

- Accueil et conseils personnalisés à la clientèle
 - Analyse des besoins et recommandation de produits adaptés
 - Vente directe et organisation du magasin
-

FORMATION

Double licence en Langues, Culture et Littérature Étrangère (Franco-Italienne)

Université de Lorraine (France) et Università per Gli Stranieri (Pérouse, Italie) | 2014 - 2017

Baccalauréat littéraire

Lycée Jean Victor Poncelet, Saint-Avold, France | 2010 - 2013

PROJETS ET IMPLICATION COMMUNAUTAIRE

Fondatrice – Lettre à l'Inconnu.e

Initiative communautaire permettant aux francophones (Québec, France) de s'envoyer des lettres entre inconnus afin de créer du lien social à travers la francophonie. Projet bénévole sans but lucratif.

Instagram : [\(9+\) Instagram](#)

Organisatrice et animatrice – Atelier d'écriture

Organisation et animation d'un atelier d'écriture gratuit à la Salle de diffusion du Couvent de Beauport (activité bénévole).

Bénévole – Festival de la Décroissance de Québec

Bénévole – Journées de la culture du Québec

BÉNÉVOLAT ANTÉRIEUR

Présidente – Association « Raconte-moi une histoire »

Création d'un site web permettant d'envoyer des histoires et dessins aux enfants malades hospitalisés.

Membre – Association Chianelli

Accompagnement d'enfants en fin de vie et organisation d'activités (Pérouse, Italie).

Membre – Fondazione Città del Sole

Aide aux familles en difficulté : distribution de paniers alimentaires avec produits locaux et organisation d'événements (Pérouse, Italie).

Colocataire aidante

Accompagnement d'une personne avec troubles psychiatriques dans son insertion sociale et ses activités quotidiennes.

CENTRES D'INTÉRÊT

- Théâtre : Membre de la compagnie d'improvisation « Human Beings » (Pérouse, Italie)
- Théâtre actuel : Membre de la troupe "Les comédiens sans bagage" de Québec