

Nadine LaPierre

104 Chemin Poirier, Fatima, Qc. G4T-2J6

nadine.lapierre@hotmail.com

Tél: 418-986-3903

Cell : 418-969-8758

Profil

Personne déterminée, proactive et axée sur le service à la clientèle et les résultats, je suis reconnue pour mon grand professionnalisme. Après plus de 20 ans à titre de gestionnaire, je possède une grande autonomie, une capacité à travailler sous pression ainsi que des aptitudes accrues à comprendre les besoins et les enjeux des différents secteurs.

De tempérament rassembleur, j'ai le souci et la capacité de mobiliser les forces et habiletés de chaque membre de l'équipe vers un objectif commun. Également dotée d'une bonne écoute et d'un très bon sens des responsabilités, mon expertise en service clientèle, mon travail acharné et mon désir de relever des défis m'ont permis d'occuper des postes de responsabilités grandissantes.

Expériences professionnelles

Juin 2020 - Municipalité des Îles-de-la-Madeleine

Fonctions : **Technicienne en administration des loisirs**

- Tenue de livres pour des organismes (écritures journal général, c/clients et fournisseurs);
- Production des paies, remises gouvernementales employeur et employé des organismes;
- Rapport TPS/TVQ des organismes;
- Production de rapport financier (bilan, balance de vérification, état des résultats...);
- Préparer des demandes d'aide financière et des redditions de compte pour le département;
- Contribuer à la facturation et au contrôle relatif aux inscriptions offerts par le département;
- Assurer la gestion et le contrôle des budgets pour les activités en loisirs;
- Collaborer à la mise en place d'un cadre normatif pour les organismes;
- Produire des rapports techniques et comptables du service;

Mai 2016 – Avril 2020 CTMA Vacancier

Fonctions: **Commissaire adjoint, commissaire remplaçante**

- Être responsable de la réception, l'hébergement, la restauration, le divertissement des passagers sur un bateau de croisière;
- Assurer un support et un bon fonctionnement au divers département du département du commissaire du bord;
- Participer au recrutement des employés du département;
- Voir à l'organisation et la présentation d'évènement;
- Préparer les horaires de travail pour les employés des divers départements;
- Voir au respect de la convention collective;

Nadine LaPierre

(418) 969-8758 cellulaire

(418) 986-3903 résidence

- Participer à la conservation d'un bon climat de travail;
 - Soutenir le commissaire dans ses fonctions;
-

Mai 2015 – Mai 2016 CTMA Traversier

Fonction : **Commis billetterie**

- Assurer un service à la clientèle exemplaire et personnalisé auprès des clients et s'assurer de leurs satisfactions;
 - Être responsable des dépôts des recettes de la traversée;
 - Être responsable du balancement de la caisse de la billetterie;
 - Voir aux commandes et réceptions de fournitures de bureau pour les divers départements;
 - Participer à conserver un bon climat de travail;
-

Mai 2014 – Mai 2015 Jaspe Rouge

Fonctions : **Gérante**

- Assurer un service à la clientèle exemplaire et personnalisé auprès des clients et s'assurer de leurs satisfactions;
 - Voir aux commandes et réceptions de fournitures pour les produits capillaires;
 - Aider à la tenue de livres ainsi que la fermeture d'année financière;
 - Être responsable des dépôts des recettes de vente;
 - Être répondante du balancement de la caisse;
-

Décembre 2013 – Mars 2014 Karl Frédéric Coloriste

Fonctions : **Assistante gérante**

- Assurer un service à la clientèle exemplaire et personnalisé auprès des clients et s'assurer de leurs satisfactions;
 - Effectuer la prise de rendez vous avec le programme Outlook;
 - Être responsable de la caisse;
 - Préparer les colorations;
 - Voir aux commandes et réceptions de fournitures pour les produits capillaires;
 - S'assurer de la propreté des lieux;
 - S'assurer du bon fonctionnement du salon et du bon climat de travail.
-

Juillet 1998 à juin 2013 La Banque Laurentienne

Fonctions 2011 - 2013: **Directrice Relation Client Saint Lambert**

- Diriger et superviser les activités quotidiennes du personnel;
- Déterminer et mettre en œuvre les objectifs d'une succursale bancaire;
- Élaborer des méthodes de travail, voir à l'implantation des systèmes et former le personnel :
 - VIP (système RH et feuille de temps);
 - Cognos (rapports transactionnels, rapports de conformité, entrepôt de données et de classement);
 - Site Web et Intranet;

- Approvisionnement des guichets et balancement;
- Rumba (logiciel des informations pour les cartes VISA);
- SIBL2000 (système transactionnel des caissiers);
- TALÉO (logiciel de recrutement et transfert d'employés);
- Outlook Web Access 2007;
- OSV (logiciel des produits détenus par les clients);
- Tango (logiciel de suivi des interactions clients personnelles et financières globales).
- Effectuer la gestion des plaintes, des réclamations, du degré de satisfaction et de la qualité du service;
- Participer à l'élaboration de stratégies de fidélisation de la clientèle (5@7 clients, conférenciers, commandites...);
- Effectuer et remettre les évaluations annuelles, mi annuelles et trimestrielles;
- Procéder aux mesures disciplinaires;
- Guider les clients vers les différents secteurs de l'entreprise;
- Élaborer et gérer les horaires de travail;
- Gérer la convention collective de l'entreprise;
- Former et accompagner les employés dans l'atteinte de leurs objectifs;
- Assurer un bon esprit d'équipe entre les différents paliers;
- Préparer, organiser et rédiger des séances de formations et d'informations auprès des employés.
- Effectuer la compilation de données et vérification de rapports interne au niveau conformité
- Procéder à l'embauche d'employés

Réalisations:

- Plan de mise en marché pour le développement des affaires (implication et visibilité dans les activités sociales de la Rive-Sud, élaboration de présentations pour les entreprises affiliées à la FTQ);
- Redressement des effectifs de la succursale dans un but de rentabilité;
- Maintien de la succursale dans les tops 3 du marché Rive-Sud.

Fonctions 2008 - 2011: ***Directrice Service à la Clientèle Longueuil, Brossard et Saint Lambert***

- Diriger et superviser les activités quotidiennes du personnel service à la clientèle;
- Mettre en œuvre les objectifs du service à la clientèle;
- Élaborer des méthodes de travail, voir à l'implantation des systèmes et former le personnel;
 - VIP (système RH et feuille de temps);
 - Site Web et Intranet;
 - Approvisionnement des guichets et balancement;
 - Rumba (logiciel des informations pour les cartes VISA);
 - SIBL2000 (système transactionnel des caissiers);
 - Outlook Web Access 2007;
 - OSV (logiciel des produits détenus par les clients);
- Effectuer la gestion des plaintes, des réclamations, du degré de satisfaction et de la qualité du service;
- Effectuer et remettre les évaluations annuelles, mi annuelles et trimestrielles;
- Procéder aux mesures disciplinaires;
- Guider les clients vers les différents secteurs de l'entreprise;
- Élaborer et gérer les horaires de travail;
- Gérer la convention collective de l'entreprise;
- Former et accompagner les employés dans l'atteinte de leurs objectifs.
- Assurer un bon esprit d'équipe entre les différents paliers

- Préparer, organiser et rédiger des séances de formations et d'informations auprès des employés.
- Effectuer la compilation de données et vérification de rapports interne au niveau conformité

Réalisations:

- Redressement des effectifs de la succursale dans un but de profitabilité;
- Contribution à la diminution de déficits de caisses pour l'atteinte d'un niveau acceptable;
- Obtention du minimum de 90% de la conformité et du service à la clientèle;
- Atteinte à 95% du taux de rétention d'employés.

Fonctions 1998 - 2008: **Agent du service à la clientèle Rive – Sud de Montréal**

- Offrir l'ensemble des services bancaires;
- Avoir la responsabilité d'une caisse;
- Gérer l'approvisionnement et le balancement des guichets automatiques;
- Effectuer l'ouverture des comptes bancaires;
- Gérer les réserves monétaires des succursales;
- Gérer les plaintes clients au premier niveau;
- Effectuer les tâches administratives (vérification et corrections des rapports internes, balancement des caisses, commande de fournitures, prise de rendez-vous...);
- Accueillir et répondre aux demandes de renseignements et aux problèmes complexes de la clientèle, en personne ou par téléphone;
- Être le support administratif d'un conseiller financier

Réalisations:

- 2006 – 2007, première vendeuse des produits VISA pour la Rive-Sud de Montréal.

Autres expériences

2001 – 2006 **Commis de bureau** / Construction MRS Longueuil

2000 – 2001 **Chef d'équipe** / RGIS (prises d'inventaires). Montréal et Rive Sud

1996 - 1998 **Commis de bureau** / Robert L. Gaudet Inc. Cap aux Meules

1986 - 1995 **Caissière** / Banque Nationale Cap aux Meules

1993 - 1995 **Adjointe administrative** / Studio d'Électrolyse Sylvie Cap aux Meules

Formation académique

- 2015 - 2016 * **Anglais (formation en cours)**
- Cégep Gaspésie et les Îles – L'Étang du Nord
- 2014 * **Comptabilité informatisée (formation en cours)**
- Cégep Gaspésie et les Îles – L'Étang du Nord
- 2013 * **Perfectionnement en anglais langue seconde**
- L'Envol des Langues – Chambly
- 2008 – 2012 * **Perfectionnement en milieu de travail (Banque Laurentienne)**
- Leader en action
- Ressources Humaines
- Gestion d'employés syndiqués
- Gestion de conflits
- Préparation et remise d'évaluations d'employés
- Gestion du changement
- Gestion des ventes
- Courage managérial
- Certification d'imputabilité
- Coaching en action
- Formation RCPFAT Blanchiment d'argent
- Appivoisement de plusieurs logiciels informatique
- 1997 – 1998 * **Certificat universitaire 1^e cycle en Administration** (non terminé)
- TÉLUQ, Université du Québec à Montréal (UQAM)
Fiscalité des particuliers
Comptabilité administrative 1
Droit des affaires
- 1990 * **Diplôme d'études collégiales en Administration Générale**
- CÉGEP de la Gaspésie et des Îles, L'Étang du Nord
- 1987 * **Programmeur analyste en informatique** (2 sessions)
- CÉGEP de Sainte Foy, Québec
-

Connaissances informatiques

- **Logiciels:** ➤ MS Office (*Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Teams, SharePoint*)
- **Multimédia :** ➤ Windows
➤ Internet ■ Courrier électronique
-