

Rosa DA CRUZ

18, Rue de l'Hôtel
45390 Puiseaux

☎ : 02.38.34.35.62

☎ : 06 74 05 09 76

Nationalité : Française
Situation : Mariée, sans enfant
Permis B, véhicule

✉ : rosadacruz@free.fr

AGENTE D'ACCUEIL STANDARDISTE

Excellent relationnel – Esprit d'équipe – Sens de la confidentialité

EXPERIENCES ET COMPETENCES PROFESSIONNELLES**Mai 2009 à Mai 2011 : Assistante Administrative Polyvalente : Bricomarché Itteville (91)**

- Accueil physique et téléphonique :
 - ◆ Accueil clients, fournisseurs et commerciaux
 - ◆ Gestion du standard, du fax et des copies
- Secrétariat :
 - ◆ Saisie du courrier, du mailing et de la mise en forme des documents.
 - ◆ Commandes : prise des commandes, réception et contrôle des produits réceptionnés
 - ◆ Mise à jour de la base de données
 - ◆ Création, édition et validation des étiquettes prix sur le logiciel MERCALYS
 - ◆ Suivi planning des employé(e)s : remplissage horaires, absence, maladie, congés...
 - ◆ Saisie retro entrante ou sortante (transfert de marchandises entre magasins) et avoirs
 - ◆ Saisie inventaire
 - ◆ Classement des archives
- Elaboration carte de fidélité : montage avec le client, enregistrement administratif
- Caisse : opérations d'encaissement, procédures d'ouverture, fermeture et vérification des caisses
- Interface avec le Directeur et les responsables rayons

Avril 2009 : Assistante de production : CHRYSO à Sermaises (45) -

- Création, édition et validation :
 - ◆ Des étiquettes pour identification des produits conditionnés avec le logiciel DATABASE
- Gestion du planning transport « **déchargement** » avec le logiciel CUP 1.2.6
- Classement des ordres de fabrication et des factures
- Interface avec les responsables et les polymères du service des approvisionnements

**Mars 2009 : Assistante administrative : ESAT « Les Cèdres » à Pithiviers (45) – (stage)
(structure de travail pour personnes handicapées mentales et autres handicaps)**

- Standard, filtrage des appels et prise de rendez-vous
- Accueil des travailleurs handicapés et des familles
- Secrétariat :
 - ◆ Prise de notes
 - ◆ Elaboration, saisie et mise en page de documents
 - ◆ Classement archives
- Interface avec le Directeur, des responsables des différents ateliers et les services sociaux éducatifs

Sept 2008 : Assistante polyvalente : B.C.S. Ile de France à Pithiviers (45)

- Gestion du standard, filtrage des appels et prise de commandes
- Accueil des clients
- Gestion du courrier (entrée/sortie)
- Saisie du courrier
- Classement des factures
- Interface avec les responsables des différents ateliers.

1999 à 2004 : **Assistante administrative** : **Mairie de Puiseaux (45)**

- Accueil physique et téléphonique :
 - ◆ Accueil, orientation et information aux administré(e)s de la commune
 - ◆ Standard, filtrage des appels, prise de rendez-vous
- Gestion de l'agenda du Maire
- Saisie du courrier et compte-rendu
- Service aux administrés :
 - ◆ Montage et enregistrement des dossiers de demande de carte nationale d'identité, de passeport et de sorties du territoire
 - ◆ Elaboration d'extraits d'acte de naissance, de décès et de mariage
 - ◆ Montage dossiers pour demande de cartes grises
- Procédure d'enregistrement du courrier, affranchissement
- Classement des archives

1989 à 1993 : **Employée de bureau** : **Centre Social « Arc-enCiel » à Malesherbes (45)**

- Accueil, Standard et filtrage des appels
- Saisie courrier et compte-rendu
- Classement archives

FORMATION

Janvier 2010 : Formation sur logiciel MERCALYS

Avril 2009 : Apprentissages des logiciels : CUP 1.2.6 , DATABASE, Ordonnancement et GPAO

Juin 1991 : Titulaire du BAC : **Secrétariat** au Lycée "Denis Poisson" à Pithiviers (45)

LANGUE

◆ **Portugais** : maternelle

CONNAISSANCES BUREAUTIQUES ET INFORMATIQUES

◆ Word ◆ Excel ◆ Power Point ◆ Publisher ◆ Lotus ◆ Internet

DIVERS

Depuis 1998 : **Responsable de la Virade de Puiseaux** (*manifestation de récolte de fond pour des malades*)

- Organisation des réunions :
 - Recherche de salle
 - Gestion et préparation de la réunion, de l'ordre du jour et des convocations
 - Prise de notes et compte-rendu
- Secrétariat et comptabilité :
 - Saisie du courrier, mailing, affranchissement
 - Comptabilité de l'association de 1998 à 2006
- Organisation de l'événement :
 - Recherche et choix du thème de l'année, puis des intervenants spécialisés
 - Négociation avec la mairie d'un accord d'accueil sur un terrain communal
 - Recherche de partenariat (sponsors...), demande de subventions
 - Contact et choix des traiteurs et des intermittents (danseurs, chanteurs, comiques...)
 - Organisation du programme
- Communication :
 - Création, édition et distribution du prospectus programme, accroche publicitaire
 - Contact des journalistes locaux pour couvrir la manifestation