

Stéphanie RAUFLET

## Responsable de Relation Client



06 30 47 42 58

45650 Saint Jean le Blanc

[st.rauflet@gmail.com](mailto:st.rauflet@gmail.com)

<https://fr.linkedin.com/in/stephanie-rauflet>

### Passionnée par les métiers de la relation client depuis 25 ans

#### SAVOIR ETRE

Orienté clients et solutions  
Esprit d'équipe  
Aisance relationnelle  
Adaptabilité  
Orienté objectifs et résultats

#### MES COMPETENCES

Capacité d'écoute et d'empathie  
Mettre en œuvre une stratégie commerciale  
Négociation Prise d'initiative - Autonomie  
Sens de l'organisation et des priorités  
Capacité à travailler sous pression et à gérer le stress

### Parcours professionnel

#### INFORMATIQUE

CRM Sales Force

Skype

Join Me

Pack Office 2017

Outlook

#### FORMATION

2019 TOIEC Niveau B1  
anglais

1992 DUT GEA option  
finance compta (niveau)

1989 BAC Comptabilité

#### CENTRES D INTERET

Littérature nordique :  
Policier, Thriller

Natation

Voyages : Espagne, Portugal,  
Italie, Turquie, Grèce, Suisse,  
Allemagne, Grande  
Bretagne, Belgique, Inde,  
Indonésie, Canada

Membre actif du Groupe de  
Contact Entreprise de la  
Maison des Cadres du Loiret

#### 2002 - 2019 - Responsable de relation client Digital pour Solocal - Orléans

- **Gérer et développer un portefeuille client professionnel :**  
passage de 150 à 220 clients en collaboration avec 20 commerciaux
- **Mettre en place des actions** d'amélioration de la satisfaction client
- **Former puis Assister des clients** à un CRM
- **Tenir**, dans le cadre d'une stratégie d'entreprise, **des objectifs** de qualité de service et de quantité
- **Être force de proposition** dans l'évolution du plan de communication digital du client, dont amélioration du référencement de site, **les accompagner** dans leur stratégie de communication digitale
- **Résoudre et solutionner des dossiers réclamation** dans un délai raccourci de 10 jours
- **Suivre le client** : contrôle des commandes, mise en ligne des produits, comptabilité

#### 1998 - 2002 - Attachée commerciale pour ORANGE - Issy les Moulineaux

- **Sélectionner, mettre en place et suivre des animations et formations** dans les agences Orange puis grandes surfaces pour **développer et conquérir** le marché de l'internet en France
- **Organiser** des campagnes d'appels téléphoniques, de mailing au niveau national
- **Choisir** la PLV et **gérer** la chaîne logistique avec un prestataire

#### 1994 - 1998 - Conseillère Commerciale pour ORANGE - Téléboutique de Vélizy II

- **Assurer l'accueil et vendre des produits et services Orange** auprès des clients résidentiels et professionnels et **gérer** le SAV, **assurer la mission de tutrice** auprès des nouveaux arrivants