

Aurore CHARLES

12/04/1979

77470 TRILPORT

Permis B

aurore.charles@gmail.com

<https://www.linkedin.com/in/aurorecharles>

Après une expérience de 15 années de gestion de la relation clientèle en France et à l'étranger, une reconversion réussie dans le domaine des Ressources Humaines, j'ai su aiguïser mes capacités en matière d'écoute, d'analyse ainsi que ma force de proposition. Travailler de façon autonome au sein d'une équipe a renforcé mon sens des responsabilités, mes capacités organisationnelles et ma rigueur.

Formation

- 2015/2016 **Licence Professionnelle Chargé des Ressources Humaines** – IUT Sénart Lieusaint Fontainebleau (77)
Diplôme obtenu **avec mention**.
Responsables de la formation : **Michel Barabel et Olivier Meier**
Programme : **Fonction RH et Droit du Travail (Corps professoral et 6 intervenants professionnels)**
- * **Techniques RH** : Administration du personnel, Paie, Reporting et Performance RH - Gestion de la masse salariale et Finance RH, SIRH
- * **Politique RH** : Recrutement et Marque Employeur (Benchmark), Formation & Développement RH, Carrières, Gestion des talents, GPEC, et Gestion des compétences, Relations sociales, Risques Psycho-Sociaux, Qualité de vie au travail, Réseau Social, Rémunérations et avantages sociaux
- * **Enseignements transversaux** : Anglais des RH, TOEIC, Management, Leadership, et Communication, Serious Game et simulation de gestion, Gestion internationale des RH / Management Interculturel, Fusions - acquisitions et GRH
- Mémoire traitant de la problématique « Adapter au mieux le sourcing au profil recherché »*
- 2016 **750 au test TOEIC : Anglais Opérationnel**
- 2005 **Apprentissage des techniques de formation - Mercuri International** – Ecole de la relation Clients Paris Vanves

Expériences Professionnelles

- CHARGÉE DE RECRUTEMENT - MY JOB RECRUTEMENT** – Cabinet de recrutement généraliste France entière - Seine et marne (Stage puis CDI)
Février. 2016/Fév.2017
- Mise en forme des principaux documents de travail et aide à l'amélioration de la marque employeur (mandats, fiche de poste, plaquette commerciale du cabinet, rédactionnel annonces, constitution de questionnaires types « métier »)
- Gestion administrative : gestion des mandats de recrutement (transmission aux clients, modifications, archivages et suivi) puis constitution des fiches de poste avec les clients
- Création/gestion des comptes sur les principaux job boards, logiciel de recrutement et réseaux sociaux en relation avec les prestataires
- Gestion des candidatures : tri des CV, approche directe, réalisation des entretiens de pré-sélection par téléphone
- Relation client et candidat : présentations des profils retenus aux clients, planification des entretiens physiques entre clients et candidats, suivi des comptes rendus post entretien « à chaud ou à froid »
- Gestion du tableau de bord RH, du vivier de candidatures et des agendas
- GESTIONNAIRE DE COMPTES E-COMMERCE (BtoB) - FIA-NET - Groupe Crédit Agricole - Paris 9^{ème}** (CDI)
Sept. 2010/Sept.2015
- Suivre un portefeuille de 228 petits et moyens E-commerçants
- CHARGÉE DE RELATION CLIENTELE (BtoC) - UCPA - Paris 14^{ème}** (CDD)
Mai.2010/Août.2010
- Traiter les réclamations - gestion de la base de données clients
- CONSEILLERE CLIENTELE (BtoC) - UPS (transporteur) Dublin (Tallaght) - Irlande** (CDI)
Nov.2008/Janv.2010
- Réceptionner les appels en français et anglais - gestion de la base de données clients
- FORMATRICE et EXPERTE SUR SITE - Téléperformance France pour France Télécom - France entière** (CDI)
Déc.2005/juil.2006
- Former les formateurs locaux et assister les conseillers sur le terrain (France entière)
- CHARGÉE DE CLIENTELE (BtoC)- Téléperformance France - (Montparnasse, Montreuil et Kremlin Bicêtre) -** (CDI)
1999/nov.2005
- Traiter les réclamations complexes en tant qu'expert commercial et technique

Informations Utiles



Logiciels : Pack Office Sage (comptabilité), CRM : Rforce, Salesforce, Intuition (logiciel de recrutement), Internet, Réseaux sociaux (Linked in, Viadeo, Twitter, Facebook)

Centres d'intérêt : Peinture/dessin (membre de l'Association d'Art de Trilport), jeux vidéo, tennis, badminton, aviron