



CONTACT

- ✉ Kanim.heybatli@laposte.fr
- 📞 06 37 92 22 14
- 🚗 Permis B, Véhiculée
- 📍 Nantes

COMPÉTENCES

LOGICIELS

- Sharepoint** (Collaboration, Gestion)
Salesforce
PowerBI (Analyse data / KPI)
Microsoft (Excel, Loop, etc)
Wordpress

MÉTIERS

- Expérience client** (Animation, Accompagnement, suivi des indicateurs)

Digitalisation

Optimisation processus métiers

LANGUES

- Anglais** : Certifiée C1 Cambridge

FORMATION

MBA, STRATÉGIE DE MARKETING ET COMMUNICATION DIGITALE

- Mbway**
Nantes
2024 - 2026

LICENCE LEA - PARCOURS COMMERCE INTERNATIONAL

- Nantes Université*
Nantes
2021 - 2024

KHANIM HEYBATLI

ANIMATRICE RELATION CLIENT CHEZ GROUPE LA POSTE

Mes atouts :

Adaptation

Rigueur

Communication

Curiosité

EXPÉRIENCE

ANIMATRICE RELATION CLIENTE

2024-2026

La Poste, BGPN, Direction

Expérience Client alternance

- Accompagnement des chargés de clientèle sur l'outil Smarteo : identification des besoins avec les REC et managers, suivi des évolutions fonctionnelles et déploiement sur plusieurs secteurs.
- Exploitation du Hub pour le suivi des KPI : analyse de la performance des agences, détection des écarts aux objectifs et mise en place de plans d'action ciblés.
- Élaboration de supports d'analyse et de pilotage pour les comités clients et les ETC, intégrant indicateurs de satisfaction, bilans d'activité et données terrain.
- Suivi du NPS (Net Promoter Score) afin d'évaluer la satisfaction client et proposer des actions correctives concrètes.
- Participation à la digitalisation du réseau commercial : présentation des outils numériques, démonstration des fonctionnalités sur mobile via QR codes et accompagnement des équipes sur site.
- Création de capsules vidéo diffusées sur Viva Engage, valorisant les projets menés et facilitant le partage d'informations entre secteurs.

RESPONSABLE DES RÉSERVATIONS

2024

Hoomy, Location & Conciergerie

- Gestion complète du parcours client, de la réservation à la fin du séjour.
- Suivi administratif et financier : gestion des soldes et comptes clients.
- Traitement des retours clients et gestion des litiges.
- Coordination avec les équipes de conciergerie pour assurer un service de qualité.

ENCADRANTE ACADEMIQUE / ASSISTANTE LOGISTIQUE

2022-2024

Nantes Université

- Accompagnement des nouveaux étudiants au sein du SUIO
- Gestion de données administratives
- Encadrement des examens dans le respect des procédures de sécurité
- Contribution au bon déroulement des activités pédagogiques