



KHAMIM HEYBATLI

## ANIMATRICE RELATION CLIENT CHEZ GROUPE LA POSTE

Mes atouts :

Adaptation

Rigueur

Communication

Curiosité

### CONTACT

✉ Khanim.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

### 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 ACADÉMIQUE /

2022-2024

#### ASSISTANTE LOGISTIQUE

*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