



# Assistante commerciale

## (Français-Italien)

### PARCOURS PROFESSIONNEL

## Francesca MAGLIANO

52 chemin de la tête de lion.

06130 Grasse

Tel : **07 69 13 97 26**

@ : [francy.magl@hotmail.it](mailto:francy.magl@hotmail.it)

Nationalité italienne, 30 ans, célibataire

### DOMAINES DE COMPETENCES

#### Compétences « métiers » :

- Faciliter la communication entre personnes de langues et de cultures différentes
- Responsable de la gestion des clients dans la région Italie
- Suivi des retours clients et des litiges
- Assistance dans la gestion des tâches commerciales, administratives et opérationnelles
- Prise en charge d'appels téléphoniques (appels entrant)
- Suivi et prise de commandes et devis
- Traitement des commandes web
- Traitement d'emails
- Enrichissement de la base de données clients
- Gestion des réclamations clients
- Gestion des colis en retour et échanges produits
- Classement et archivage
- Collaborer avec les commerciaux et techniciens SAV
- Négocier et finaliser les accords et contrats commerciaux

#### Compétences linguistiques :

- Italien (langue maternelle) C2 \*
- Anglais B1 \*

- Espagnol B1 \*
- Allemand A1 \*

... \* suivant le [Cadre Européen](#)

[Commun](#)

[de Référence Linguistique \(CECRL\)](#)

#### Compétences logicielles :

- Logiciels de réservation
  - [RENTMAN](#) (événementiel pour gérer efficacement la location de matériel)
  - [DRCAGE](#) (Logiciel du groupe Infinity Casino)
  - [DRMEMBER](#) (Logiciel du groupe Infinity Casino)
  - [FOLS](#) (logiciel du groupe IBIS)
  - [SONATE](#) (gestion d'hébergement social)
  - [AMADEUS](#) (gestion de voyages)
- Outils bureautiques
  - Word : 5/5 | Excel : 4/5 | PowerPoint : 5/5
  - Wiki Maker (présentations vidéos) : 5/5
  - 3CX, Voxco.

### ADMINISTRATIF, ACCUEIL :

*Casino Infinity Grasse (Hôtesse d'accueil-Caissière) Grasse 2025*

*Event Rent (Secrétaire) Grasse 2024*

*Mairie de Grasse (Organisatrice du festival italien) de Grasse 2024-2025*

*Pôle National Supérieur de Danse Rosella-Hightower de Mougins (Hôtesse d'accueil) 2024*

*Secteur Montagne pour la Mairie de Megève (Hôtesse d'accueil-administration-Caissière) 2021*

*Mahola, Charlestow, Adecco, Phone régie, City One (Hôtesse d'accueil)2024*

*Poelediscunt (Assistante SAV pour l'Italie) 2022 France*

**Sté de transport TRENITALIA (Responsable S<sup>ce</sup> clientèle / Hôtesse d'accueil ferroviaire et assistance aux usagers)**

### GUIDE- INTERPRÈTE IT – FR :

*Palais des Festivals de Cannes (Interprète (Italien / Français) Cannes 2024*

*Edhec de Nice (Surveillante Examens) Nice 2024*

*Calago viaggi (Directeur d'agence de voyage) Italie 2023*

*Mahola, Adecco, Italian Trade Agency, Sweet Mamba,etc (Interprète (Italien / Français) Lyon 2018-2024*

*Institut Praxis (Enquêtrice Téléphonique-Traductrice) Lyon 2020-2025*

*Ecole Jeunes Diplomates- Ecole Mes p'tits ateliers du Monde, (Enseignante – cours de langue Italienne) Megève- Lyon 20217*

**Mairie de Palmi (Guide touristique) Italie 2016**

### RÉCEPTIONNISTE POLYGLOTTE :

*Résidence Orfea,, Résidence Les Hespérides, Hôtel Ibis Budget Aéroport (Réceptionniste)Lyon*

**Grand Hôtel Stella Maris (Stage de formation qualifiante) Palmi RC (Italie)**

### PARCOURS DE FORMATION

**2016**

**Licence Interprétariat & Traduction**

Université de Reggio Calabre (Italie)

[Reconnaissance Education Nationale française au niveau bac+3 via l'organisme ENIC-NARIC](#)

**2013**

**Bac Linguistique - touristique**

Lycée Luigi Enaudi - Reggio Calabrie (Italie)