

Hélène DARNEAU

1, rue de la Grosse Planche, 17 540 Saint Sauveur d'Aunis

05 46 35 31 87 - 06 12 13 06 06

helene.darneau@gmail.com

43 ans, mariée, 2 enfants (11 et 14 ans)



SECRETAIRE, ASSISTANTE DE DIRECTION

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

- 2014
5 mois
NUANCES ATLANTIC & MELLONE (peinture intérieure et extérieure) – La Rochelle
Secrétaire
- Suivi des dossiers clients de l'établissement des devis à la facturation, y compris des sous-traitants
- Gestion du personnel : établissement des contrats de travail, préparation des éléments nécessaires à l'établissement des payes, déclaration aux différentes caisses
- Commandes fournisseurs, réception des marchandises
- Ordonnancement des documents de travail, archivage divers
- 2004 - 2014
10 ans
Temps partiel
Télétravail
CHATEAU DE GUERNON-RANVILLE (location saisonnière de gîtes haut de gamme) - Caen
Responsable clients et gestion Internet
- Développement du cahier des charges du site www.chateau-de-guernon-ranville.com
- Création des documents contractuels et courriers relatifs aux locations
- Suivi par email et téléphone des clients (¾ anglophones)
- Référencement et suivi des publicités sur les différents portails de location
- Création des tableaux de bord, analyse des résultats et préconisations
- 2000 - 2002
2 ans
eAUCTIONROOM (vente aux enchères d'objets d'art par Internet) – Paris
Responsable du service clients
- Élaboration des procédures 'Service Clients'
- Développement du cahier des charges des outils de suivi
- Création des scripts téléphoniques et emails type
- Administration du suivi des ventes et gestion de la Hot Line
- Gestion des litiges et réclamations Clients
- Suivi opérationnel d'un portefeuille de clients internationaux 'haut de gamme'
- Formation et encadrement d'une équipe de 3 personnes
- 1998 - 1999
1 an
ANDRE CHENUE S.A. (emballage et transport d'objets d'art) - Paris
Assistante du responsable des expositions
- Réception des appels clients (France et international)
- Gestion des plannings d'enlèvement et de livraison des oeuvres
- Réservation des billets d'avion pour les convoyeurs et du fret
- Préparation des documents administratifs nécessaires au transport
- 1997 - 1998
6 mois
GALERIE ALAIN LETAILLEUR S.A. (galerie d'art) – Paris
Assistante du marchand
- Administration de la base de données servant à l'exploitation du stock
- Mise en page des argumentaires commerciaux
- 1996 - 1997
9 mois
ETUDE TAJAN (vente aux enchères d'objets d'art) - Paris
Assistante du responsable des ventes de prestige
- Accueil des clients à l'Etude et en salle de vente
- Réception des appels téléphoniques et mails
- Collaboration à la préparation des catalogues et plaquettes de présentation
- Dépouillement comptable des résultats de vente

FORMATION

- 1994 - 1996 IESA (Institut Supérieur des Sciences de l'Art) - Paris
1991 - 1994 ISG (Institut Supérieur de Gestion) – Paris, NY, Tokyo
1989 - 1991 IUT de GEA (Gestion des Entreprises et des Administrations) – Caen

DIVERS

- Anglais Courant (contacts fréquents avec la clientèle anglophones)
Bureautique Maîtrise des logiciels Word, Excel, Powerpoint, Access, Photoshop