

Florence PINNA

3, chemin Joseph Chosson
42000 SAINT ETIENNE
Tél. 06.09.78.37.92
M@il : pinna2@wanadoo.fr
Permis B, véhicule personnel

ASSISTANTE ADMINISTRATIVE

*Qualités relationnelles, Autonomie
Sens des priorités, Polyvalence*

Expériences professionnelles

Septembre 2011

Assistante de territoire

AGIR INOVER MIEUX VIVRE (association de maintien à domicile) Saint Etienne (CDD)

- Accueil téléphonique et physique des bénéficiaires, des salariés, information, orientation gestion des situations d'urgence.
- Constitution et suivi des dossiers des bénéficiaires
- Diagnostic de situations sociales par téléphone proposition de services en lien avec la demande.
- Aide à la gestion des interventions à domicile (plannings), suivi des congés, des absences, télégestion (logiciel interne).

De février 2003 à mai 2011

Assistante technique

AIDE FAMILIALE POPULAIRE et UNIDOM 21 (associations d'aide à domicile) Dijon (CDI)

- Accueil téléphonique et physique des usagers, des partenaires, des salariés, information et orientation, gestion des situations d'urgence.
- Diagnostic de situations sociales par téléphone ou à domicile et proposition de services en lien avec la demande. Connaissance des publics fragilisés et des réseaux sociaux.
- Création de procédures, conception et rédaction de courriers, devis, contrats, comptes rendus, tableaux, Aide à l'élaboration d'outils de communication (livret d'accueil, questionnaire de satisfaction). Maîtrise des logiciels Word, Excel, Publisher.
- Constitution et suivi des dossiers des usagers, mise à jour des documentations techniques.
- Elaboration et suivi des demandes d'aide financières auprès des partenaires sociaux.
- Elaboration et suivi de la facturation des usagers et des financeurs (logiciel interne), réalisation de statistiques.
- Traitement mensuel des interventions des salariés en lien avec l'élaboration des salaires.
- Coordonner et animer des réunions de services. Appui technique.
- Aide à la gestion des interventions à domicile (plannings), suivi des congés, des absence, télégestion (logiciel interne).
- Préparation de manifestations (assemblée générale, départ en retraite) Tutorat de stagiaires.

De septembre 2000 à juin 2001

Assistante administrative

TAXI COLIS Chassieu (Plate forme logistique) (CDI)

- Assurer le service après vente des commandes 3 SUISSES par téléphone
- Accueillir, informer et relancer les commerçants dépositaires des colis 3 SUISSES
- Saisie de courriers et de tableaux (Logiciels Word, Excel)
- Suivre les encours en respectant les objectifs
- Gérer les congés des commerçants.
- Assurer le lien entre l'animatrice relais, les commerçants et les clients.

De septembre à octobre 1999

Secrétaire commerciale

Automobiles PEUGEOT Saint - Priest (CDD)

- Traiter les commandes et la facturation des véhicules (logiciel interne)
- Suivi informatique des entrées et des sorties des véhicules du parc automobile.

De novembre 1985 à juin 1998

Standardiste hôtesse d'accueil

Cabinet d'Avocats FIDAL - Cabinet Comptable KPMG Perpignan (CDI)

- Gérer un standard : accueil téléphonique, information et orientation, prise et transmission des messages, gestion des flux, filtrage des appels.
- Accueil physique des clients, information et orientation
- Garantir l'interface entre les clients et les collaborateurs.
- Organiser les déplacements et des rendez vous des collaborateurs.
- Mettre à jour les dossiers clients et de la documentation juridique.
- Suivi des commandes de fournitures, archivage, classement, gestion du courrier

Diplômes

Niveau baccalauréat (série scientifique D) : Certificat de fin d'Etudes Secondaire (1983)

B.E.P.C : Brevet d'Etudes du Premier Cycle du Second Degrés (1979)

Formation professionnelle

Social

- A.P.P : Aide à pratique professionnelle (L'Ancre Dijon 2009/2010)
- Intervenir auprès des personnes et des familles : De l'évaluation psychosociale à la relation d'aide (IFED Paris 2006/2007 48 heures)

Secourisme

- A.F.P.S : Attestation de formation aux premiers secours (Croix Rouge Dijon 2007)

Informatique

- Formation complémentaire Word, Excel, Access 97, Internet.
(S.B.Formation Dijon 2001 150 heures)

Eléments complémentaires

Langues

Espagnol et Anglais scolaires

Loisirs

Pratique du yoga
Bénévolat associatif