

## Caroline Thibodeau, CRHA

Pour informations, veuillez contacter la coordonnatrice au  
450.463.2121 poste 223

### OBJECTIF PROFESSIONNEL

Accéder à un poste relié à la gestion des ressources humaines en tant que généraliste.

### SOMMAIRE

Champs de compétences acquises aux études et liées à l'emploi :

#### 1. Dotation

- Création d'un canevas d'entrevue
- Connaissance des lois contre la discrimination
- Affichage de poste

#### 2. Excellent service à la clientèle

- Plus de (5) ans d'expérience, en tant que conseillère en vente
- Assurer la satisfaction auprès des clients et écoute active
- Répondre aux besoins de la clientèle tout en assurant un bon suivi de la qualité du service et des produits vendus

#### 3. Connaissances en ressources humaines

- Introduction à la gestion des ressources humaines **A+** : gestion du personnel, encadrer les personnes et introduction aux avantages sociaux
- Fondement en organisation du travail **A** : connaître les différentes catégories de travail (télétravail), conciliation travail/famille, l'origine du travail
- Fondement en rémunération indirecte **A-** : démontrer les effets des avantages sociaux, des Régimes des Rentes du Québec, l'assurance vie collective en entreprise, programme d'aide aux employés

### FORMATION

<b>Examen National des connaissances</b> Ordre des conseillers en ressources humaines agréés (membre public depuis 1 <sup>er</sup> décembre 2011)	Octobre 2011
<b>Baccalauréat en administration, concentration en Ressources humaines</b> École des sciences de la gestion à l'Université du Québec à Montréal	2011
<b>Diplôme d'étude collégiale en Sciences humaines profil administration</b> Collège Édouard-Montpetit	2007

## EXPÉRIENCE DE TRAVAIL

### Caissière et conseillère en vente

Pier1 Imports 2011

- Connaissance des produits
- Comprendre les besoins de la clientèle et trouver la solution
- Toutes autres tâches reliées à la caisse

### Caissière

Bouclair Maison 2011

- Écoute active envers le personnel et la clientèle
- Répondre aux besoins des clients
- Toutes autres tâches reliées à la gestion de la caisse

### Conseillère en vente

Reitmans, 2010

- Être à l'écoute de la cliente
- Gagnante du concours « Connaissance du produit »
- Gagnante du concours « Atteinte des objectifs de vente » en équipe
- Autoformation pour connaître les types de vêtement adapté selon la silhouette féminine

### Conseillère en vente

Déco Découverte, 2008-2009

- Connaissance des produits à vendre
- Répondre au téléphone pour faire des transferts de marchandises et dire les politiques de retour
- Suggérer des produits selon les besoins spécifiques des clients, en tenant compte de la qualité et du prix

### Caissière

Tabagie, 2006-2007

- Proposer divers produits de tabac pour offrir en cadeaux
- Écoute attentive envers les clients
- Satisfaction de la clientèle

### Conseillère en vente

La Vie en Rose, 2005

- Atteinte des objectifs personnels de vente sur une base hebdomadaire
- Évaluation selon le rendement

## AUTRES CONNAISSANCES ET FORMATIONS

1. Langues : Français, Anglais
  - \*Anglais langue des affaires (UQAM 2012)
  - \*Perfectionnement en anglais (UQAM 2011)
  - \*Cours d'anglais intermédiaire (Université de McGill 2007)
  - \*Diplôme d'anglais de base (Université de York de Toronto 2006)
2. Informatique : PC/Win 95, 98, 2000, XP; recherche Internet ; courrier électronique ;  
Microsoft Office: Word, PowerPoint, Excel
  - \*Possède une excellente rapidité d'écriture (cours de dactylographie)

