

# SAMATAR KAYIRANGA

## CHARGÉ DE RELATION CLIENT TRILINGUE & ADMINISTRATIF

shemakayiranga@mycv.solutions | Lyon 9ème | FR (Natif) ■ EN (Bilingue) ■ ES (Courant)

NATIONALITÉ FRANÇAISE | DISPONIBILITÉ : Temps partiel (20-25h) ou Temps plein - Flexible



### PROFIL PROFESSIONNEL

Professionnel trilingue avec 7 ans d'expérience en relation client et administration des ventes. Progression de l'accueil au management d'exploitation. Expert en gestion des priorités, résolution de conflits et fidélisation client dans des environnements multiculturels. **Disponible immédiatement.**

### COMPÉTENCES & LANGUES

**Compétences techniques** : Pack Office (Excel avancé, Word, PowerPoint) • QuickBooks • CRM • Facturation • Gestion locative

**Langues** : Français (Natif) • Anglais (Bilingue) • Espagnol (Courant)

### EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

#### RESPONSABLE GESTION LOCATIVE & RELATION CLIENT | KIMI LUXURY SUITES LTD Juin 2021 — Août 2024

Rwanda

- . Gestion portefeuille de 12+ biens immobiliers haut de gamme (taux d'occupation 90%)
- . Recouvrement et négociation des impayés (taux de récupération 85%)
- . Traitement réclamations clients internationaux (FR/EN/ES) avec satisfaction >95%
- . Rédaction et suivi de 50+ contrats de location/an, conformité légale assurée
- Coordination de 15+ chantiers de rénovation (budget moyen 5K€)

#### COORDINATEUR ADMINISTRATIF & LOGISTIQUE | TECHNO-PRO LTD

Mars 2017 — Mai 2021

Rwanda

- . Assistance au Directeur d'exploitation pour pilotage d'équipe de 8 personnes
- . Traitement de 100+ commandes/mois : saisie, facturation, relances clients
- . Administration des ventes : facturation, encaissements, rapprochements bancaires (QuickBooks)
- Négociation fournisseurs et optimisation délais de livraison (-15% délai moyen)
- Production de tableaux de bord mensuels (Excel) pour suivi CA et stocks

#### CHARGÉ D'ACCUEIL & SERVICE CLIENT | TECHNO-PRO LTD

Juillet 2015 — Février 2017

Rwanda

- Gestion de 50+ contacts/jour (téléphone, email, face-à-face) en FR/EN/ES
- Inventaires mensuels, suivi des approvisionnements, mise à jour bases de données
- Fidélisation client : suivi personnalisé (20% clients fidélisés sur la période)
- Support administratif : classement, archivage, gestion agendas et plannings

#### RÉCEPTIONNISTE & ASSISTANT ADMINISTRATIF | TECHNO-PRO LTD

Avril 2014 — Juin 2015

Rwanda

- Accueil physique et téléphonique, orientation, prise de RDV
- Gestion des emails : tri, réponse, transfert (délai de réponse <4h)
- Support logistique : préparation commandes, gestion de caisse

### FORMATION & SAVOIR-ÊTRE

**Formation** : Baccalauréat Scientifique (2010) • En cours : VAE BTS NDRC ou GPME (2026)

**Savoir-être** : Rigueur (7 ans même entreprise) • Sens de la relation client • Adaptabilité culturelle • Autonomie • Intelligence relationnelle