
Mélissa Ho-Fong

Conseillère commerciale B2B

Cayenne | Guyane | 0694 00 00 00 | melissa.hofong@example.com | <https://melissa-hofong.example.com>

Conseillère commerciale B2B, je développe et fidélise un portefeuille de professionnels en Guyane. Je rends mon activité lisible par le chiffre d'affaires, les taux de transformation, la rétention et la qualité du suivi client.

PREUVES CLÉS

- 128 000 euros de chiffre d'affaires généré
- 47 comptes réactivés
- Taux de transformation de 28 %
- Satisfaction portée à 4,6/5

EXPÉRIENCES

Conseillère commerciale B2B - Guyane Pro Équipements

2024-10 | 2026-05 | 20 mois

Développement d'un portefeuille de TPE, collectivités et associations sur le territoire guyanais.

ENVIRONNEMENT

HubSpot | Excel | Aircall | Teams

Réactivation du portefeuille dormant

5 mois | **Segmentation, relance, vente conseil**

Campagne de reconquête de clients sans commande depuis plus de douze mois.

DÉMARCHE

- Segmentation de 186 comptes
- Scénarios de contact par potentiel
- Offres adaptées à trois segments
- Suivi hebdomadaire du pipeline

RÉSULTATS ET PREUVES

- 47 comptes réactivés
- 128 000 euros de chiffre d'affaires généré
- Taux de transformation de 28 %
- Marge moyenne maintenue à 31 %

Conseillère de vente - Kourou Services

2023-07 | 2024-08 | 14 mois

Accueil, conseil et vente de services auprès d'une clientèle de particuliers et de professionnels.

ENVIRONNEMENT

CRM interne | Caisse | Excel | Téléphonie

Amélioration du suivi après-vente

4 mois | **Expérience client, suivi, fidélisation**

Mise en place d'un rappel systématique après les prestations complexes.

DÉMARCHE

- Analyse des motifs de réclamation
- Script de rappel
- Tableau de suivi
- Point mensuel avec l'équipe technique

RÉSULTATS ET PREUVES

- Satisfaction passée de 4,0 à 4,6 sur 5
 - Réclamations répétées réduites de 24 %
 - 72 clients rappelés
 - Méthode étendue aux deux points de vente
-

COMPÉTENCES

- Prospection, découverte, argumentation, closing
- Plan de compte, relance, pipeline, revue de portefeuille
- Prévisions, marge, taux de transformation, rétention
- HubSpot CRM, Excel, Aircall, Teams

DOMAINES D'INTERVENTION

- Prospection B2B
- Vente conseil
- Gestion de portefeuille
- Négociation
- Fidélisation

FORMATION

BTS Négociation et digitalisation de la relation client | Lycée Félix Éboué - Cayenne | 2021-2023

LANGUES

Français: Langue maternelle | Créole guyanais: Courant | Anglais: Intermédiaire B1 | Portugais: Conversationnel