

# DANIELA TOTTI

Née le 19 septembre 1969  
Nationalité : Italienne, permis C  
Rue des Bosquets 7  
1800 Vevey

+41 79 229 41 51 / dtotti@bluewin.ch



## PROFIL

Je désire mettre toute mon expérience professionnelle et personnelle au profit d'un service traitant des demandes clients ou partenaires dans un cadre structuré et agréable.

J'apprécie les situations particulières dans lesquelles une analyse pointue et une prise de position sont nécessaires.

En finalité, je représente les intérêts de l'entreprise avec la recherche de la satisfaction client – employeur - collaborateur.

## COMPETENCES

Sens de l'analyse

Orientée solution

Collaboration

Sens aigu de l'organisation, de la communication et des relations humaines

Esprit d'initiative, autonomie

Aisance avec les chiffres

## LANGUES

Français langue maternelle

Italien 2<sup>ème</sup> langue maternelle

Anglais B1

## ATOUTS



Systèmes informatiques Zurich Assurances  
Brokinsoft (utilisé chez les Brokers)

## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- Gestionnaire d'assurances**  
Advisor International Health Insurance SA  
Lausanne 2020 à 2021
- Analyses des risques
  - Appels d'offres, comparaisons et recommandations aux clients
  - Gestion du programme d'assurance Mobilité Internationale (contrôle des propositions d'assurance, facturation des primes, contentieux, renouvellement, résiliation, etc.)
  - Assistance et suivi des sinistres
- Gestionnaire Back Office SCC,**  
Sales & Customer Service Advisor  
Zurich SA, direction, Lausanne 2018 à 2019
- Gestion des polices privées (nouvelles affaires, mutations)
  - Explications des décomptes dans divers systèmes
  - Information sur les couvertures privées
  - Traitement des demandes clients par téléphone
  - Gestion de demandes de clients, agences, courtiers
- Soutien de vente**  
Zurich SA/AG, Lutry 2015 à 2018
- Soutien de l'agent général, conseillers, courtiers et intermédiaires
  - Formation des nouveaux conseillers/ères et stagiaires
  - Power User (formation de l'équipe - systèmes informatiques, participation aux séances pour être à disposition de l'agence pour tous problèmes et utilisations des systèmes Zurich)
  - Etablissements, mutations d'offres diverses (privées, entreprises, vie, LPP), ainsi que diverses attestations
- Collaboratrice logistique, Front office**  
Zurich SA, direction, Lausanne 2008 à 2014
- Participation aux missions d'assainissement par l'ouverture, la demande de coût et l'envoi de rappels
  - Traitement de nouvelles affaires, mutations et annulations ménage (UWR junior)
  - Formation de nouveaux collaborateurs du ServiceLine
  - Réception au siège régional
  - Gestion des partenaires
- Secrétaire au service du personnel (ETS)**  
Commune de Montreux 2007 à 2008
- Assistance administrative/gestionnaire**  
AXA SA, Direction, Lausanne 2001 à 2006
- Employée de laboratoire**  
Techno-Lens, Le Mont-sur-Lausanne 1999 à 2001
- Sommelière**  
Tea-room la Condémine, Attalens & Pizza Taxi Vevey 1994 à 1998
- Hôtesse d'accueil**  
Nestlé Sécurité SA 1989 à 1993

## LOISIRS

Voyages & Culture  
Lecture, jeux de société  
Yoga & méditation & randonnée  
Développement personnel

## FORMATIONS

Plateforme bureautique <i>Proactif, Vevey</i>	2020
Agente de voyage et de tourisme IATA-FUAAV Diplôme introduction en voyage et tourisme avec Galileo Certificat pour système de réservation Amadeus <i>Ecole Athéna, Lausanne</i>	2018
Certificat d'employé de bureau <i>Ecole Assimil &amp; Institut Losanna</i>	2007
Certificat de capacité de sommelière (article 41) <i>Ecole professionnelle, Montreux</i>	1997
Certificat de capacité de couturière <i>Ecole professionnelle SIC/EPSIC, Lausanne</i>	1989
Certificat d'études <i>Ecole de Vevey</i>	1985