

# Juliana Bolamba Wike

91 rue des oliviers, Gatineau, QC

(819) 639-3058

[julianabolamba24@gmail.com](mailto:julianabolamba24@gmail.com)

---

## OBJECTIF DE L'EMPLOI : services à l'enfance

### SOMMAIRE DES QUALIFICATIONS

- Deux ans d'expérience dans les services à l'enfance
- Capacité à travailler avec peu ou pas de supervision tout en atteignant un haut niveau de performance
- Disciplinée, assidue, dévouée, flexible, patiente et débrouillarde
- Dynamique et capacité de travailler seule ou en équipe
- Sens d'empathie et attention au détails
- Bonne en communication et relations interpersonnelles
- Langue parlées et écrites : français (avancé), anglais (débutant)
- Maîtrise des logiciels Microsoft Office: Word, PowerPoint, Outlook, Teams et internet

### CHAMPS DE COMPÉTENCES

#### Services à l'enfance

- Surveiller et prendre soin des enfants à leur domicile
- Donner divers soins aux enfants (les nourrir, les habiller, leur donner le bain, etc.)
- Planifier, préparer et servir les repas des enfants
- Surveiller les activités des enfants (repas, siestes, etc.), selon les directives des parents
- Veiller à la sécurité, au développement social et au bien-être émotionnel des enfants
- Discipliner les enfants en employant les moyens indiqués par les parents
- Organiser des activités (jeux, bricolage, lecture, sorties, etc.) et y participer
- Accompagner les enfants à l'école ou à des rendez-vous
- Tenir le registre des activités quotidiennes et de l'état de santé de chaque enfant

#### Service à la clientèle

- Encaisser et verser des espèces, encaisser des chèques et effectuer des virements
- Entretenir de solides relations avec la clientèle en répondant aux questions et aux préoccupations de manière rapide et professionnelle
- Répondre aux appels des clients et effectuer des appels
- Maintenir une attitude positive, empathique et professionnelle envers les clients à tout moment
- Répondre rapidement aux demandes de renseignements des clients
- Communiquer avec les clients par divers moyens
- Prendre en compte et résoudre les plaintes des clients
- Traiter les commandes, les formulaires, les demandes et les requêtes
- Communiquer et coordonner avec vos collègues si nécessaire
- Fournir des informations sur l'efficacité du processus de service à la clientèle
- Assurer la satisfaction des clients et fournir un soutien professionnel à la clientèle

#### Nettoyage

- Enlever les taches sur les murs, interrupteurs, portes, poignées de porte, miroirs, fenêtres et autres

- Épousseter les surfaces, telles que : bureaux, tables, stores, luminaires et autres
- Laver, détache et désinfecte les toilettes et les lavabos
- Balayer et laver les planchers et les escaliers
- Changer la literie, les serviettes et les linges de maison
- Vider les poubelles, le recyclage et remplacer les sacs
- Remplir les distributeurs de savon, de produits et de papier
- Signaler les détériorations éventuelles et les réparations à effectuer
- Assurer le suivi de l'approvisionnement des fournitures et des produits nécessaires au bon fonctionnement
- Participer aux différentes rencontres pertinentes dans le cadre du travail

## **HISTORIQUE DE L'EMPLOI**

<b>Équipière</b> Olymel, Cornwall, ON	<b>en cours</b>
<b>Éducatrice</b> Garderie Oasis, RD Congo	<b>juin 2020-mar. 2022</b>
<b>Représentante au service à la clientèle (stage)</b> Banque (RAWBANK), RD Congo	<b>juill. -sept. 2021</b>
<b>Préposée à la caisse</b> Super marché Shoprite, RD Congo	<b>mar.- mai 2020</b>
<b>Serveuse</b> Restaurant la Monalisa	<b>jan. nov.2019</b>
<b>Femme de ménage</b> Hôtel lumière, RD Congo	<b>mar.-juin 2019</b>
<b>Représentante au service à la clientèle</b> Boutique d'habillement la Grace, RD Congo	<b>avr.- déc. 2018</b>

## **ÉDUCATION**

<b>Technique de travail social</b> La Cité, Ottawa, ON	<b>en cours</b>
<b>Formation en informatique</b> ILCC, RD Congo	<b>2020</b>
<b>Diplôme de l'école secondaire</b> Umoja International french school, Ouganda	<b>2020</b>

**Références disponibles sur demande**