



***** **

** ** *****

Luc-sur-Mer (14530)

*****.*****@*****.**

Responsable ADV France et Export, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mai 2016 /

Responsable ADV France et Export

DEGRENE SA VIRE

Le management du service ADV (Répartition de l'activité, Entretiens annuels)

** Optimiser la productivité de son activité*

** Gérer les commandes clients et garantir la satisfaction clients*

** Contrôler les commandes et transmission au service logistique,
Relation avec le service production pour suivi des délais des stocks*

** Gestion des litiges :*

Rechercher l'origine et trouver des solutions en cas de problèmes de livraisons

** Être force de proposition sur les solutions à mettre en œuvre sur ADV*

** S'assurer de la mise en œuvre du respect de la stratégie de l'entreprise et des conditions de travail de l'équipe.*

déc. 2014 / déc. 2015

Responsable d'équipe Cellule Pilotage Centralisé

ERDF CAEN

*Mission d'intérim en vue d'assister un encadrant junior et en remplacement d'un responsable
d'équipe en longue maladie.*

*Garantir le management du groupe dans toutes ses composantes (Prévention,
Sécurité, Logistique,*

RH), Répartition de l'activité au sein de l'équipe de travail

*Amélioration de la performance par la mise en œuvre des standards managériaux
(Briefing,*

Débriefing, Analyse et mise en œuvre d'actions d'améliorations)

Aide aux entretiens annuels d'appréciation du professionnalisme (EAAP)

Contribution à animer la démarche prévention au sein du groupe (semaine VPS)

*Gestion de la communication avec les membres de l'équipe en participant à des
réunions et en*

favorisant l'échange (réunion de pôles, Points d'équipe)

Organisation d'actions évènementielles pour l'équipe (PAP, journée agents)

janv. 2006 / juin 2013

Directrice Département

C HUGO INTERNATIONAL LILLE

janv. 2006 /

C HUGO INTERNATIONAL LILLE

Recrutement, encadrement et formation de 10 conseillers

Gestion et Optimisation des Réservations (+45% de résultats)

Mise en place d'outils de vente et de techniques téléphoniques

Litiges : Suivi, analyse et résolutions des réclamations

Respect des procédures internes

oct. 1991 / août 2005

Responsable Réservations Centre d'appels

HAVAS Voyages et T.Cook PARIS

*Organisation de la plateforme commerciale (Animation-Recrutement-Formation) en
vue de la*

transformation et à la conception du service en Tour Opérateur.

Réalisation des entretiens annuels de professionnalisme (EAP)

Mise en place des 35H00

Suivi des flux téléphoniques par système A.C.D.

*Interface entre l'équipe commerciale et les services internes (Production, SI,
Technique)*

Relations commerciales, agences et fournisseurs, suivi des litiges

Participation à l'organisation de « WORKSHOP », visite des produits hôteliers

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 1989 / juin 1991 **BTS Tourisme Conception et commercialisation** - BAC+2

sept. 1988 / juin 1989 **1ère Année de D.E.U.G. L.E.A Italien Anglais** - BAC+2
Paris IV Sorbonne

/ juin 1988 **Baccalauréat série A2** - BAC
Académie de Paris

COMPETENCES

Compétences managériales , organisationnelles et opérationnelles
gestion des flux logistiques
gestion de litiges

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Courant
Italien	Académique

CENTRES D'INTERETS

Voyages sur les 5 continents, natation, Balades familiales en vélo