



\*\*\*\*\* \*\*

\*\* \*\* \*

Luc-sur-Mer (14530)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*.\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*

---

## Responsable ADV France et Export, Sénior

---

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

mai 2016 /

#### Responsable ADV France et Export

DEGRENNÉ 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 événementielles 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 | <b>BTS Tourisme Conception et commercialisation</b> - BAC+2                      |
| sept. 1988 / juin 1989 | <b>1ère Année de D.E.U.G. L.E.A Italien Anglais</b> - BAC+2<br>Paris IV Sorbonne |
| / juin 1988            | <b>Baccalauréat série A2</b> - BAC<br>Académie de Paris                          |

## COMPETENCES

---

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

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

|                |            |
|----------------|------------|
| <b>Anglais</b> | Courant    |
| <b>Italien</b> | Académique |

## CENTRES D'INTERETS

---

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