



\*\*\*\*\*

\*\* \*\*

Moissac (82200)

\*\*\*\*\*

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

---

## RESPONSABLE SERVICE CLIENTS, Sénior

---

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

- nov. 2021 / sept. 2023    RESPONSABLE SERVICE CLIENTS BTB**  
ARC FRANCE à Arques
- \* *Management d'une équipe de 13 personnes*
  - \* *Recrutement des nouveaux collaborateurs, entretien d'embauche.*
  - \* *Entretien d'évaluation des collaborateurs*
  - \* *Interface avec les différents services de l'entreprise*
  - \* *Suivi statistique de l'activité, tableaux de bord,*
  - \* *Anticipation des besoins clients,*
  - \* *Gestion des commandes clients et gestion des flux logistiques,*
  - \* *Suivi des objectifs (CA) et forecasts*
  - \* *Gestion des réclamations.*
- juin 2010 / oct. 2021    RESPONSABLE ADV EUROPE DE L'OUEST**  
ARC INTERNATIONAL à Arques
- \* *Management d'une équipe de 6 personnes*
  - \* *Animation des réunions d'équipe*
  - \* *Recrutement de personnel*
  - \* *Gestion des commandes clients, flux logistiques, suivi des objectifs (CA), réclamations...*
- mars 1993 / mai 2010    ASSISTANTE COMMERCIALE FRANCE BTB**  
VERRERIE CRISTALLERIE D'ARQUES à Arques
- \* *Réception des appels*
  - \* *Gestion du planning de rendez-vous pour les commerciaux.*
  - \* *Gestion des commandes,*
  - \* *Gestion de la facturation et du fichier clients.*
  - \* *Traitement des litiges clients.*
  - \* *Prospection téléphonique en suivant la trame commerciale.*
- oct. 1990 / févr. 1993    EMPLOYEE DE BUREAU**  
SVS - STE VERRE ET SECURITE à Paris
- \* *Gestion des litiges fournisseurs.*
  - \* *Rédaction de courriers, compte-rendu.*
  - \* *Suivi d'un portefeuille clients (Etablissement des devis, enregistrement des commandes, suivi livraisons)*
  - \* *Traitement des appels téléphoniques*

### DIPLOMES ET FORMATIONS

---

- / juin 1990    BACCALAUREAT Technique et administratif - BAC**  
LYCEE GENERAL ALEXANDRE RIBOT à Saint Omer (62)

### COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

Anglais  
Français

### CENTRES D'INTERETS

---

