



***** **

09/06/1978 (45 ans)
Permis B

** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** ** **

Lencloître (86140)

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

Responsable SAV, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- janv. 2021 / déc. 2022 Responsable SAV**
Picard SAV
- Gestion du Pôle SAV et Maintenance avec la gestion de 6 techniciens
- Gestion de l'équipe administrative (5 personnes) : contrôle de recouvrement et facturation, litiges, standard, établissement de devis, suivi portefeuille clients...
Restructuration des services, création et mise en place de process pour les back et front
office. Mise en place d'actions correctives. Audits.
3800 appareils sur 2250 adresses parisiennes.
- janv. 2014 / déc. 2020 Directrice de Magasin**
Pro Distribution
- janv. 2011 / déc. 2014 Assistante ADV**
Speedy France
- Mise en place des conditions commerciales - Analyse, reporting
- Réception appels téléphoniques
- janv. 2008 / déc. 2009 Directrice de Magasin**
C-Store
- janv. 2002 / janv. 2008 Directrice de Magasin**
Boulangerie Paul
- Magasin formateur pour les Encadrants - Tenue du compte d'exploitation
- Tenue commerciale du magasin - Gestion de la masse salariale / RH
- Maîtrise de la démarque / gestion des stocks - Aide au lancement du concept
- Mise en place des normes d'Entreprise - Recrutement, formation des équipes
Gestion d'un CA annuel de 3 à 8 M€
Objectif sur CA progression positive et DI/DC inférieure à 1 %
ETP entre 8 et 50
- janv. 1998 / déc. 2001 Réceptionniste Commerciale**
Gironde et Pays Basque

DIPLOMES ET FORMATIONS

- / juin 2022 Préparation CAP électricien - CAP**
- / juin 2006 Prévention des risques / rédaction du Document Unique**
CRAM de Marseille
- / juin 2001 Niveau BTS Action Commerciale - BAC+2**
Bayonne (64)
- / juin 1998 BAC Commerce - BAC**
- / juin 1996 BEP-CAP Hôtellerie-Restaurant - CAP**
Lycée Hôtelier Talence (33)

COMPETENCES

Pack Office, Acces, Altisys, AS400, Binsa

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français