



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

Permis B

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

Fontenay-sous-Bois (94120)

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

RESPONSABLE D'EXPLOITATION TRANSPORT ET LOGISTIQUE, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2023 / aujourd'hui **Exploitant Import-Export Grands Comptes (CDI)**

BOLLORE LOGISTICS, ROISSY-EN-FRANCE

En tant qu'exploitant import-export grands comptes, je suis en charge de l'organisation et la gestion des opérations de transport international de marchandises des clients grands comptes, à ce titre je :

- Gère le préacheminement et l'arrivée des marchandises aux magasins
- Organise les enlèvements et préacheminements
- M'assure de la sécurisation des marchandises au Hub et la réception des fiches d'entrée magasin
- Crée et traite les dossiers Houses et masters
- Vérifie le respect des normes en matière d'expédition internationale
- Vérifie des frais de transport international
- Fais la déclaration en Douane des marchandises
- Fais la réservation des moyens de transport (booking)
- Fais la facturation et taxation
- Fais l'émission des documents de transport import export (LTA, Certificat de douane, Factures etc.)
- Fais le suivi des expéditions
- Fais la gestion du service client et SAV(Préalerte, Préadvise, échanges de données informatisées, gestion des réclamations, communication téléphoniques, mailings...)
- Fais la gestion administratif et commercial des dossiers
- Fais le suivi des contrats

nov. 2021 / févr. 2023 **Responsable d'Equipe Logistique Transport et du Service Client (Contrat d'alternance)**

PLATEFORME LOGISTIQUE TRANSPORT Groupe La POSTE, Paris 17ème, France

• GESTION DE LA PRODUCTION ET DES OPERATIONS :

- Management d'une équipe de 140 facteurs (Préparateurs, Chauffeurs, Pietons)
- Gestion des plannings ; Contrôle du port des EPIs ; Contrôle des fiches de présence ; Réunion de brief quotidien ; 103 tournées
- Traitement de 90 000 objets / Jour (Tri , dispatching), Préparation des commandes / Colis / Courriers , Chargement / Déchargement des véhicules et engins roulants.
- Organisation des départs (Remise des lettre de voiture).

Contrôle des mises à jour des documents de transports(Carte Pro, FIMO, permis de conduire, etc...)

• GESTION DE STOCKS

- Flux entrants Flux sortant Flux tendus

• GESTION DE LA FLOTTE ET FLUX VEHICULE :

35 véhicules (27 Kangoo ZE ; 07 camions hayons et 01 VL thermique) 50 kadis ; 20 vélos électriques

• MANAGEMENT DES KPIS ET DE LA QUALITE :

- Gestion des KPIS
- Gestion des échanges de données informatisés (EDI)
- Mise en place de plan de qualité (Top/Flop)

• MANAGEMENT DU SERVICE CLIENT :

- Prise en charge des demandes clients (50 en moyenne / jour)
- Traitement des réclamations et litiges clients (70 en moyenne / Jour)
- Contrôle du suivi et de l'exécution des contrats de prestations
- Enquête pour les objets introuvables ou déclarés perdus non réceptionnés
- Gestion des retours clients (KPIs)
- Gestion de la satisfaction client (NPS)

août 2021 / nov. 2021

Gestionnaire de Compte Client

SCHNEIDER ÉLECTRIC INTERNATIONAL France

- Gestion des appels entrants et sortants (100 appels /Jour) - Informations Produits -
Prise de commande - Devis- assistance client SAV - Traitements des réclamations -
Plan de Fidélisation.

- janv. 2020 / juin 2021** **Chargé de conseil et développement clientèle / Gestionnaire back office**
FREE TÉLÉCOM France
•CHARGE DE CLIENT:
- Accueil des Abonnés - Conseils et Orientations - Souscription Freebox et Mobile -
Assistance technique SAV - Ouverture et Clôture de caisse - Traitement des
réclamations, Plan de Fidélisation...
• GESTIONNAIRE BACK OFFICE:
- Coordination, reporting et planning des activités des techniciens Réseau Fibre optique
sur le terrain.
- janv. 2018 / oct. 2019** **Manager de Magasin / ADV**
CAMAIEU FRANCE
- Management d'équipe (09 vendeurs) - Administration des ventes - Gestion des
commandes - Gestion de la comptabilité - Facturation - Gestion de la relation client -
Traitement des Réclamations et litiges - Plan de fidélité..
- janv. 2017 / nov. 2017** **Chargé de Portefeuilles Clients**
SOLOCAL FRANCE
- Gestion et développement du portefeuille client - Suivi des contrats - Traitement des
réclamations et litiges - Devis - Plan de fidélisation.
- nov. 2007 / juil. 2015** **Inspecteur commercial**
C.A.A ASSURANCE ABIDJAN
- Gestion et développement de portefeuille Clients - Animation commerciale - Mise en
place et animation de stratégie de vente et de business développent auprès des clients
- Analyse de marché et veille concurrentielle - Exécution et suivi des contrats.

DIPLOMES ET FORMATIONS

- nov. 2021 / nov. 2022** **Licence PRO. Responsable Production Transport et Logistique** - BAC+3
AFTRAL ISTELEI Paris, France
- janv. 2021 / mai 2021** **Certificat RNCP Niveau 7 Community Management and Brand Content
Administration** - BAC+3
VISIPLUS ACADEMIE
- sept. 2005 / juin 2007** **BTS Commerce et Gestion** - BAC+2
École de commerce AGITEL FORMATION
- sept. 2004 / juin 2005** **Baccalauréat** - BAC
Lycée Moderne

COMPETENCES

INFORMATIQUE :

Mercure aérien, VBA, Excel (TCD, Recherche V...), Word, PowerPoint, TMS (Open source, Expedy,
deliverect, Openflex, Shippr), WMS et PGI (Sage, SAP, INFOLOG, REFLEX, PIXISOFT) , CANVA, Score, GA,
Traceo, BFO, Sales Force, Siebel, Hicas...

TRANSPORT et LOGISTIQUE :

- * Fondamentaux du transport(Routier, maritime, aérien et ferroviaire)
- * Incoterms 2020
- * Réglementation douanière
- * Réglementation Sociale Européenne (RSE)
- * Technique de financement à l'international
- * Gestion des opérations de Transport et Logistique

MANAGEMENT ET AMELIORATION CONTINUE :

- * Lean management (Yellow Belt six sigma)
- * Gestion des KPIs et de Tableau de bord
- * Management des équipes
- * Organisation du travail
- * Gestion des ressources

COMMERCE:

- * Traitement et Réponse aux appels d'offres
- * Gestion de la relation client
- * Gestion des litiges, réclamations et SAV
- * Gestion de Portefeuille client
- * Techniques de Fidélisation Client

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Professionnel
Français	Courant

CENTRES D'INTERETS

Sport, Musique, Internet