



** **

Fontainebleau (77300)

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

Assistante de direction, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- janv. 2015 / déc. 2020** **Assistante de direction**
Carrefour Market (Paris - France)
**Contrôle des informations.*
**Comptabilité clients et fournisseurs.*
**Gestion des documents nécessaires à la facturation.*
**Gestion des déclarations de litiges liés à la préparation et à l'expédition (entrepôt), la livraison*
(transporteurs), la facturation (via le crédit client et le service commercial).
- janv. 2011 / janv. 2015** **Gestionnaire Administration des Ventes Export**
Epson France (Paris - France)
paneuropéens et export (Maghreb, Océan Indien, DOM TOM) e-commerce.

**Contrôle des informations (incoterm, prix, remises..., en relation avec le service commercial).*
**Contrôle et valide les crédits et remises documentaires en relation avec les transitaires, les clients et le crédit client*
**Gestion des documents nécessaires à l'exportation (factures, colisages, certificats de conformité et d'origine, proformas,...) Suivi des retours des documents de douane*
**Analyse des déclarations de litiges liés à la préparation et à l'expédition (entrepôt), la livraison*
(transporteurs), la facturation (via le crédit client et le service commercial).
- janv. 2009 / déc. 2010** **Gestionnaire de Compte Service Équipement**
Nestlé Canada (Toronto - Canada)
des équipements frigorifiques aux PME. 5000 clients, 10 000 meubles

**Gestion des données : base clients / équipements / contrats*
**Centralisation et traitement de l'information (courriers, téléphone, mails, fax, EDI...)*
**Gestion et qualification des clients*
**Assistance aux Représentants Commerciaux*
**Organisation des transferts de matériels vers les PME (documentation - organisation du transport.)*
**Résolution des anomalies de saisie des commandes, administration des ventes.*
**Gestion et résolution des litiges clients*
**Mise à jour des procédures*
**Suivi de comptes d'exploitation, développement des résultats*
- janv. 2005 / déc. 2008** **Responsable Service Client**
Sage Canada (Vancouver - Canada)
au Canada, distribué à plus de 500.000 PME à travers le Canada et les USA.

**Management, formation des Collaborateurs (10 personnes) et mise en œuvre des suivis personnalisés*
**Organisation du travail des télé-conseillers en fonction des flux prévisionnels et des ressources disponibles afin de répartir les tâches et le traitement des dossiers prioritaires*
**Pilotage de l'activité du service, amélioration de la productivité et de la satisfaction clientèle*
**Mise à jour et diffusion permanente des informations et des procédures*
**Mise en place des objectifs qualitatifs et quantitatifs*
**Utilisation des différentes méthodes de communication et de relations interpersonnelles pour*

janv. 2001 / janv. 2005 Responsable de rayon femme

Sears Canada (Vancouver - Canada)

canadienne (similaire aux Galeries Lafayette) 122 magasins

**Management d'une équipe de 15 Collaborateurs*

**Organisation, formation et évaluation afin de développer les performances individuelles et garantir un service à la clientèle optimum*

**Gestion des assortiments, modèles, tailles, couleurs*

**Gestion des approvisionnements, mise en place, tenue de rayon, développement des ventes*

**Communication proactive avec les clients pour renforcer les activités de vente et assurer leur fidélité*

janv. 1997 / janv. 2001 Directrice de restaurants

Pitta Plus Restaurant (Vancouver - Canada)

**Recrutement et formation des collaborateurs*

**Management d'équipe de 4 personnes par restaurant*

**Gestion journalière commerciale et veille à l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs*

**Gestion les marchandises, maîtrise des coûts et des résultats*

janv. 1987 / déc. 1996 Directrice de restaurants

GML Restaurant (Londres - UK)

**Recrutement et formation des collaborateurs*

**Management d'équipes jusqu'à 30 personnes et organisation des tâches journalières*

**Suivi et développement de carrières*

**Achat des marchandises et sécurisation des approvisionnements*

**Gestion de l'inventaire, des couts de stock et des budgets*

**Gestion du chiffre d'affaire et des résultats*

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2002

Diplôme en gestion des affaires et e-commerce (niveau Bac+3) - BAC+3

COMPETENCES

SAP, Gestion des données, HTML, Sage, Windows Office, ACCPAC, Informatique, traitement de l'information

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Français

CENTRES D'INTERETS

Voyages, Plongée sous-marine, Randonnées Pédestres