



Nationalité Française
Marié
Permis B

* *****
Burlats (81100)

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

Manager Expérimenté, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

oct. 2018 /

Gérant TPE

Franchise Nationale OTOP - Albi (81), Toulouse (31)

* *Zones de Chalandise : départements du Tarn, Haute Garonne*

* *Gestion financière de l'entreprise : conception du budget prévisionnel, suivi des résultats commerciaux, mise à jour*

* *des tableaux de bord, tenue de la comptabilité, Suivi des mouvements du marché liés aux Pièces de*

Rechange. Veille concurrentielle, identification d'opportunités, afin de développer l'activité de l'entreprise

* *et augmenter le chiffre d'affaire. Gestion des relations avec les clients, traitement des litiges,*

* *remontée des retours auprès du Franchiseur. Revue de la démarche qualité afin d'obtenir un meilleur*

taux de satisfaction client : mise en place de livraisons du "dernier kilomètre", réalisation de fiche de suivi CRM.

* *Analyse des indicateurs (CRM) permettant de suivre et d'évaluer la performance, définition d'actions correctives*

(fiches de suivis journaliers) visant à augmenter la qualité des visites.

* *Actions de prospection commerciale afin de développer le portefeuille clients, présentation des services*

développés par l'entreprise et des gammes de produits, proposition d'offres commerciales adaptées à leurs

besoins

sept. 2012 / déc. 2017

Chef des Ventes Pièces de Rechange, Responsable Après Vente SUD AUTO

Concession Citroën - Castres (81)

* *Recrutement, formation et gestion d'une équipe de 2 V.I, 6 Collaborateurs pour les Pièces, 4 C.C.S, 4 C.A.S, 21*

* *Compagnons pour les Services. Respect des impératifs légaux, rédaction des KPIs et établissement de plannings afin d'assurer le bon fonctionnement des services.*

* *Capacité à identifier les difficultés et à prendre des décisions individuellement ou par consensus.*

* *Capacité à définir clairement les problèmes rencontrés et à en identifier les causes.*

* *Définition d'un plan d'action commercial adapté au marché et à l'environnement concurrentiel.*

* *Récolte, traitement et analyse des informations relatives aux clients dans une optique de fidélisation.*

* Partage d'idées et d'opinions avec les collaborateurs en mettant à profit les forces de chacun.

* Excellente communication écrite et orale, aussi bien avec les clients qu'en interne.

* Application rigoureuse du règlement intérieur et des procédures de l'entreprise.

* Forte autonomie grâce à la connaissance approfondie des procédures de l'entreprise.

* Intégration des innovations technologiques et numériques, capacité à acquérir rapidement de nouvelles

connaissances.

mars 2001 / août 2012

Chef des Ventes Pièces de Rechange

Groupe SOFIDA, Concession Citroën - Saint Omer (62)

* Recrutement, formation et gestion d'une équipe de 1 V.I, 6 Collaborateurs

* Gestion et suivi des entrées et sorties du magasin ainsi que des coûts associés.

* Forte autonomie grâce à la connaissance approfondie des procédures Constructeur.

* Utilisation experte de MS Office pour les tâches quotidiennes et la production de KPIs.

* Respect des impératifs légaux, rédaction de KPIs et établissement de plannings afin d'assurer le bon

fonctionnement des services. Partage d'idées et d'opinions avec les collaborateurs en

mettant à profit les forces de chacun. Application rigoureuse du règlement intérieur et des

procédures du constructeur. Développement de la prospection sur la zone de

chalandise, en collaboration avec le VI et suivi des Agents.

* Définition d'un plan d'action commercial adapté au marché et à l'environnement concurrentiel.

sept. 1990 / mars 2001

Chef des Ventes Pièces de Rechange, Responsable Carrosserie LEMOINE SA

Concession Opel - Longuenesse (62)

* Recrutement, formation et gestion d'une équipe de 2 collaborateurs.

* Utilisation experte des DMS, Pack Office, SIDEXA pour les tâches quotidiennes et la production d'Indicateurs.

* Gestion et suivi des entrées et sorties dans le Magasin PR ainsi que des coûts associés.

* Récolte, traitement et analyse des informations relatives aux clients Interne et Externe dans une optique de

développement et fidélisation. Application rigoureuse du règlement intérieur et des

procédures de l'entreprise. et du constructeur Forte autonomie grâce à la connaissance approfondie

des procédures de l'entreprise. Développement de la prospection sur le secteur

géographique prédéfini.

DIPLOMES ET FORMATIONS

/

Attestation de Capacité au Transport de Marchandises <3.5T

Formatrans - Toulouse

/

Baccalauréat B - BAC

Lycée Alexandre Ribot: Eco /Saint Omer

COMPETENCES

Pack Office, outils Web, CRM, MS Office, DMS, OSMOSE, PROLOG, COBRA, SOS

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français

CENTRES D'INTERETS

Numismatique Généalogie Militaria