



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

Permis B

Villabé (91100)

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

Responsable Relation Clients & ADV, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2022 / juil. 2022

Responsable Relation Clients & ADV

PAPO SAS

- . *Gestion des équipes Service Clients et ADV (4 personnes)*
- . *Rédactions des procédures*
- . *Suivi des performances équipe et analyses du reporting des ventes*
- . *Travail en étroite collaboration avec l'ensemble des services de l'entreprise (Commercial, Marketing, Logistique, Qualité, Digital, Approvisionnement...)*

janv. 2012 / mars 2022

Responsable Relation Clients

Omnicanal

Spécialistes du jouet : Toys'R'us / Luderix International

Responsable Service Clients (interne, externe et Market Place)

- . *Recrutement, formation, coaching des équipes (manager/superviseurs/agents)*
- . *Planification des ressources humaines en fonction du cahier des charges et des flux de contacts*
- . *Conception et suivi des indicateurs de productivité (KPI) et de qualité*
- . *Suivis des activités / bilans annuels pour une meilleure maîtrise des budgets*
- . *Conception de la stratégie de la relation clients en cohérence avec les actions marketing*
- . *Coordinatrice des services transverses (logistique, marketing, merchandising, magasins)*

Responsable Ship From Store

- . *Gestion des process / des transporteurs / des stocks dédiés*
- . *Animation / formation des équipes logistiques, magasins et siège*

Manager de projets

- . *Élaboration / intégration / gestion du Serveur Vocal Interactif Orange*
- . *Mise en place et déploiement d'un Call Center Européen*
- . *Intégration des Market Place*

janv. 2007 / janv. 2012

Responsable d'équipe - Service Clients

Carrefour France Siège (EVRY)

Management

- . *Gestion du service clients interne (B to B) et externe (B to C)*
- . *Recrutement/formation/suivis annuels/coaching des agents*
- . *Animations des performances individuelles et collectives*

Suivi d'activité

- . *Suivi et analyse des KPI et indicateurs qualités*
- . *Bilan annuel pour une meilleure maîtrise des budgets*
- . *Comités de pilotages*

janv. 1996 / janv. 2007

Animatrice d'équipe - Service Clients

Carrefour France Siège (EVRY)

- . *Suivi administratif de l'équipe (organisation des horaires / Suivi des congés...)*
- . *Contrôle de la performance (Gestion des statistiques / suivi du reporting d'activité)*
- . *Création de modules de formations et animation*

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ **DUT (technique de commercialisation) Baccalauréat SES - BAC+2**

/ **Licence de sociologie - BAC+3**

COMPETENCES

Relation clients
Analyses
Gestion des indicateurs de performance
Suivi activité
Management
Gestion de projets
Word - Excel - Power Point
Proposition axes d'amélioration/évolution

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français

CENTRES D'INTERETS

Sophrologie
Loisirs en famille
Bricolage, jardinage