



10/04/1977 (47 ans)
Permis B

* * * * *
Bruges (33520)

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

Responsable après-vente automobile, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

oct. 2019 /

Responsable après-vente automobile

PSA RETAIL Peugeot Citroen DS MERIGNAC

- * Mise en place de la mutualisation des marques sur le nouveau site.
- * Management de 20 productifs, 8 maitrises, 2 administratifs (accompagnement, entretien individuel)
- * Animation quotidienne des équipes pour atteindre les objectifs du CA.
- * Animation de la qualité client (tableau et réunion 10/10)
- * Suivi de la productivité, et maintien des respects de la sécurité et propreté de l'atelier.
- * Garant de l'application des standards des marques
- * Diverses tâches liées à ma fonction de responsable.
- * REFECO, balance, plan cash, construction du budget

nov. 2017 /

Responsable après-vente automobile

PSA RETAIL Peugeot Citroen DS LE BOUSCAT

- * Mise en place de la mutualisation des marques sur le nouveau site.
- * Management de 38 productifs, 10 maitrises, 5 administratifs (accompagnement, entretien individuel)
- * Animation quotidienne des équipes pour atteindre les objectifs du CA.
- * Animation de la qualité client (tableau et réunion 10/10)
- * Suivi de la productivité, et maintien des respects de la sécurité et propreté de l'atelier.
- * Garant de l'application des standards des marques
- * Diverses tâches liées à ma fonction de responsable.
- * REFECO, balance, plan cash.
- * Construction du budget

sept. 2015 / nov. 2017

Adjointe après-vente

SIASO PEUGEOT LORMONT

- * Management d'une équipe de 15 productifs et 5 maitrises
- * Animation quotidienne du front office sur la partie qualité, vente, CA.
- * Animation de la productivité, et maintien de la sécurité des compagnons avec port des EPI.
- * Gestion des conflits clients
- * Garant de l'application des standards de la marque

avr. 2011 / sept. 2015

Coordinatrice Accueil Service

SIASO PEUGEOT LE BOUSCAT

- * Gestion des rendez-vous téléphoniques de l'atelier
- * Gérer le chargement de l'atelier et coordonner le planning (assurer le chargement au vu des objectifs et du potentiel)
- * Préparation des dossiers, identification des clients
- * Accueil clients, minimiser l'attente et répondre à leurs besoins.
- * Garante de la satisfaction client
- * Suivi d'un tableau quotidien d'animation (avancement CA/HEC, challenges et résultat qualité)
- * Diverses tâches liées à l'après-vente

juil. 2010 / mars 2011

Secrétaire après-vente

L.D.A PEUGEOT PGA La Teste De Buch

- * Réception téléphonique et accueil physique des clients

- * *Prise de rendez-vous et ouverture des dossiers clients par avance*
- * *Tous les travaux administratifs rattachés aux services de l'Après-Vente, caisse, facturation, recouvrement, pointage compagnon*
- * *Saisie des dossiers garantis*
- * *Classement, divers*

janv. 2010 / juin 2011 **Téléconseillère / chargée de clientèle**

Bordeaux lac

- * *Vente par téléphone auprès d'un portefeuille client,*

janv. 2004 / déc. 2009 **Gérante d'un restaurant / brasserie**

Relais convention/ le st Agne Paris et Toulouse

- * *Accueil et fidélisation de la clientèle*
- * *Atteindre les objectifs de chiffre d'affaire et manager une équipe*
- * *Gestion de tous les papiers administratifs et comptables.*
- *

janv. 1998 / déc. 2003 **Assistante de Gestion**

Dowo SA, BTP Saint Maur des fossés (94)

Divers travaux administratifs (Courrier, devis, classement, commande), trésorerie quotidienne

- * *Recouvrement clients (Marché public comme SNCF, OPHLM de la Mairie de paris)*
- * *Facturation des dossiers clients en fonction des avancements de chantiers*

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 1997 / juin 1999 **BTS ASSISTANTE DE GESTION PME PMI (en contrat de qualification) - BAC+2**

sept. 1996 / juin 1997 **BAC STT ACA (spécialité administration, gestion et communication) - BAC**

COMPETENCES

Windows, autoline, service box, outlook, excel, word

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Elémentaire

Français