

# RESPONSABLE ADV - RELATION CLIENT

Expérience managériale de plus de 16 ans.  
Points forts: relation client, management et analyse.

## REALISATIONS

Obtention de deux récompenses nominatives décernées par les ventes aux membres des services support (Pride Award) en 2015 et 2018 suite **mise en place d'une action commerciale de contrat simplifié pour le développement de la télévente.**

## LOGICIELS

### Pack Office

Excel – niveau expert

ERP interne à l'entreprise

## LANGUES

Anglais (Lu et écrit, oral à améliorer suite manque de pratique)

## FORMATIONS

**DUT GEA** option Finance comptabilité en année Spéciale à l' IUT de Tours (37) – Juin 2002

**Licence de Maths** à l'Université de Tours (37) – Juin 2001

Adaptez son style de management à chaque situation - Organisme DEMOS (75) en sept 2010

FORMATION ANGLAIS (20h) – Fin 2012

## CENTRES D'INTERETS

Adhérente à la **Maison des Cadres d'Indre-et-Loire** depuis février 2019

**Associatif** : Trésorière d'association (crèche associative et association de parents au profit des écoliers) depuis 2010

**Sport** : pratique du badminton en double (demande de l'endurance, une bonne communication et de l'esprit d'équipe)

## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

### Groupe international dans le transport express de marchandises

Responsable ADV Facturation

Missions ou tâches réalisées :

**Encadrement d'une équipe de 7 personnes** avec pour missions :

- management d'équipe** (répartition des tâches, entretien annuel, recrutement, mise en place d'une stratégie commune pour l'équipe)
- gestion et actualisation de la base clients** (opérationnel et signalétique) et **contrôle de la bonne application des conditions contractuelles**
- contrôle de l'intégration EDI dans la base facturation en collaboration directe avec le service informatique
- gestion des réclamations clients** (analyse des demandes, support au réseau commercial pour prise de décision et émission des **avoirs**)
- **Support de la force de vente** pour les mises en place de contrat ou avenant et les **désamorçages de conflits clients**
- Suivi de l'activité du service grâce à des **indicateurs de performance**

**Compétences** : polyvalence, reconnue pour la proactivité et le sens des responsabilités, écoute, esprit d'équipe, rigueur, adaptabilité, autonomie, force de proposition, goût du challenge, sens du relationnel, esprit de synthèse et d'analyse, **capacité à communiquer**, orientation clients

**Gestion de projet** : mise en place de la facturation dématérialisée – gestion du projet en transverse avec l'informatique et le prestataire extérieur

Responsable Facturation

Missions ou tâches réalisées :

Encadrement d'une équipe de 9 personnes pour assurer la facturation client au niveau national

**Gestionnaire de l'application interne facturation (amélioration des outils, demande de développement informatique, formation des utilisateurs), collaboration directe avec le contrôle de gestion et le pricing-données statistiques entreprise alimentées directement par les données facturation**

Responsable ADV et facturation régionale

Missions ou tâches réalisées :

Encadrement d'une équipe de 4 personnes pour assurer une facturation de qualité et assister le réseau commercial

**Gestion du changement suite réorganisation interne avec pour objectif la polyvalence des collaborateurs sur 3 métiers différents**

Responsable paramétrage Fichier clients

Missions ou tâches réalisées :

Encadrement d'une équipe de 2 personnes pour assurer l'exhaustivité du fichier clients

Chargé paramétrage Fichier clients et assistante ADV

Missions ou tâches réalisées :

Suivi des dossiers clients (ouverture comptes clients, mise à jour des tarifs et signalétique...), assistance commerciale

De Sept 2010 à  
Déc 2018  
Tours (37)

De Juil 2008 à  
Sept 2010  
Tours (37)

De Juil 2006 à  
Juil 2008  
Tours (37)

De Déc 2004 à  
Juil 2006  
Tours (37)

De Juil 2002 à  
Déc 2004  
Tours (37)