

Responsable Service Clients / ADV

Je vous propose d'élaborer et de mettre en place la **stratégie de relation et de fidélisation client**, adaptée à votre organisation, dans une démarche d'**efficacité** et de **rentabilité**. Ceci, grâce à une expérience d'une vingtaine d'années à développer l'**expertise client** et les **processus de traitement de commandes** dans des entreprises de services et industrielles.

FORMATIONS

Master 2 -Gestion des Organisations et Entrepreneuriat IAE Tours
Septembre 2019 – juin 2020

Management – Coaching individuel

Responsable Administration des Ventes – CEGOS

Orienter son équipe vers le client CEGOS

BTS Commerce International
Lycée Marguerite de Valois (16)

LANGUES

Anglais – Toeic 940
Espagnol – intermédiaire
Allemand - scolaire

TECHNIQUE

MS Project
Adobe Acrobat
Sage X3
CRM

VALEURS

Loyauté, Equité, Ouverture d'esprit, Respect

CENTRES D'INTERET

Lecture
Randonnée
Saxophone, Piano
Adhérente Maison des Cadres Indre et Loire

COMPETENCES

Relation clients

- Elaborer et mettre en œuvre la stratégie de relation et de fidélisation clients
- Concevoir et analyser des indicateurs de performance
- Proposer des axes d'amélioration & d'évolution
- Gérer la relation client

Administration des Ventes

- Définir les procédures administratives de traitement des commandes
- Gérer la planification et l'ordonnancement des commandes
- Suivre l'avancement des commandes et informer les clients
- Répondre aux Appels d'Offres & rédiger des propositions commerciales
- Superviser la gestion de portefeuilles clients

Management

- Coordonner l'activité d'une équipe
- Assurer l'interface avec la Direction
- Former et Accompagner les collaborateurs dans le développement de compétences

Pilotage d'activité

- Définir la stratégie de développement et la roadmap produits
- Gérer et suivre les budget (Budget, CA, rentabilité, investissements, ...)
- Créer et communiquer les indicateurs de suivi d'activité

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Responsable ADV / Service Clients- JESPLAN, Éditeur de Logiciels – 2016-2019 – CA 2M€

- Management de 20 personnes (Service clients, Projets, ADV)
- Définition des roadmaps et évolutions produits
- Mise en place du pilotage de l'UP (indicateurs, budget, suivi qualité)
- Gestion de la relation client et gestion directe des comptes clés
- Planification, facturation, gestion des contrats de maintenance
- Direction des projets clients

=> **Mise en place d'un service clients organisé et performant, 90% de clients satisfaits (vs 10%)**

Responsable ADV/Service Clients – SATI-NUMEN, Gestion Documentaire – 2012-2016 – CA 60M€

- Management de 13 personnes dont 5 commerciaux sédentaires
- Gestion de la relation client et gestion directe des comptes clés
- Suivi de rentabilité comptes d'exploitation, planification, ordonnancement & Facturation
- Mise en place de procédures, d'actions qualités (enquêtes de satisfaction, Copils)
- Participation au projet de mise en place du CRM Groupe & à la certification ISO 9001
- Direction de projet ERP – Sage X3

=> **95 % des clients sont de satisfaits à très satisfaits**

Chef de Projet / Produit - SATI-NUMEN, Gestion Documentaire – 2008-2012 - CA 60M€

- Développement et déploiement d'offres de services nouvelles technologie
- Organisation de l'évènementiel : clients, interne, force de vente
- Formation de la force de vente
- Création des supports de vente et de communication, conception et suivi de mailing et d'emailing prospects, gestion de la base clients

=> **Création du service marketing et communication et gestion de projets organisationnels**

Chef de produit Gants - BACOU- DALLOZ, EPI – 2004-2008 – CA 800M€

- Création et lancement de nouvelles gammes : interface R&D – production – qualité – sourcing, packaging, pack de lancement.
- Etudes de marchés, veille concurrentielle, formation de la force de vente
- Organisation d'évènementiel : salons, séminaires

=> **Lancement d'une gamme pour les négoce matériaux en 6 mois - 350K Euros CA**

Responsable Service Clients - VIACCESS SA, Gestion de droits d'accès – 1997-2004 – CA 15M€

- Gestion d'un portefeuille clients, participation aux COPILS
- Définition et tenue de tableaux de bords, de statistiques et d'indicateurs de suivi qualité
- Elaboration de procédures d'exploitation et suivi de la bonne application de ces procédures

=>**Taux de service passe de 15% à 95% et gain de 10 nouveaux clients**