



\*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Nationalité Belge  
Marie

\* \*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

Colomiers (31770)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

## Profil Spécialiste Service Client avec une vaste expérience en aéronautique, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

avr. 2019 / mars 2020

#### Directeur des opérations

OWR Middle East

*Rattaché au Directeur Général d'Allemagne, en tant que Directeur des Opérations, j'étais responsable des démarches légales et administratives afin d'obtenir une licence commerciale.*

##### Responsabilité

*Assurer le développement de l'entité conformément au Business Plan tout en assurant une satisfaction entière des Clients.*

- \* Participer à l'élaboration des objectifs et suivi de l'évolution de l'activité de vente
- \* Encadrer et animer des équipes multidisciplinaires (Logistique, Supply Chain, Finance et Administration)

janv. 2014 / mars 2019

#### Responsable Service Achat

Continental Aviation Services - UAE

*Définir la stratégie d'achat en collaboration avec le Program Manager afin d'assurer la meilleure rentabilité pour l'entreprise. Conclure les achats de produits ou services nécessaires, aux meilleures conditions de qualité, prix et délais.*

##### Responsabilité

- \* Gestion d'une équipe de 5 personnes
- \* Coordonner la chaîne logistique et les flux d'acheminement
- \* Obtenir et analyser les offres de nos fournisseurs
- \* Représenter CAS lors des négociations avec les fournisseurs
- \* Gérer tous types de demandes clients
- \* Faire un reporting hebdomadaire aux clients
- \* Garantir l'intégrité des documents d'importation/exportation tels que factures commerciales, bon de livraison, license d'exportation...

sept. 2007 / mai 2012

#### Customer Service Representative

Rockwell Collins France

*Gestion d'un portefeuille client pour le Centre de Réparation, des commandes, demandes et/ou réclamations afin de respecter les termes du contrat et d'obtenir une grande satisfaction client.*

##### Responsabilité

- \* Rechercher et obtenir une réponse aux demandes clients
- \* Fournir prix et disponibilité des équipements
- \* Proposition de produits ou services additionnels/alternatives (installation Service Bulletin, Modification)

\* Suivre le TAT (Turn Around times) pour assurer le retour en état du matériel en accord avec le contrat

\* Suivi de commande, alerter les services concernés lors d'un éventuel problème de livraison. Expédier la livraison de certaines commandes

\* Résoudre les litiges clients

mars 2004 / sept. 2007

#### Manager, AOG Rental/Exchange Department

Rockwell Collins France

*Responsable d'un stock d'équipements avionique Rockwell Collins disponible pour échange et/ou location.*

*Responsabilité*

*\* Gérer un stock de pièces de rechange pour un dispatch mondial (200 références, 2000 équipements)*

*\* Responsable d'une équipe de dix personnes, 24/7*

*\* Gérer les demandes AOG de la manière la plus efficace afin d'avoir une grande satisfaction clients*

*\* Faire des revues de performance/métrique pour mon management Français et Américain*

**mai 1998 / mars 2004**

**Responsable Logistique**

Rockwell Collins France

*Gestion des pièces de rechange nécessaire lors de l'installation des systèmes IFE sur les avions Airbus.*

*Responsabilité*

*\* Gérer les échanges standards des équipements IFE avec la FAL (Final Assembly line) Airbus et les fournisseurs de sièges.*

*\* Equipe de 3 personnes*

*\* Amélioration du gestion de stock par la creation d'une database*

**janv. 1997 / déc. 1998**

**Assistante Commerciale**

Wolmat, Belgique

**janv. 1995 / janv. 1997**

**Responsable des Achats**

SDB, Belgique

**janv. 1990 / janv. 1995**

**Responsable administrative de service SAV**

Inelco, Belgique

**janv. 1987 / janv. 1990**

**Réceptionniste**

Novotel, Belgique

**DIPLOMES ET FORMATIONS**

---

**sept. 1985 / juin 1987**

**BTS Public Relations - BAC+2**

COOVI-PIVIT, Bruxelles

**sept. 1978 / juin 1984**

**Baccalauréat Comptabilité - BAC**

St Franciscus Instituut, Gent

**COMPETENCES**

---

Bon relationnel, sens de l'initiative, flexible, sens de relation client

**COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Anglais**

Bilingue

**Allemand**

Elémentaire

**Flamand**

Bilingue