



Nationalité Anglais

Bry-sur-Marne (94360)

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

Assistant de Direction / Office Manager, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2021 /

Assistant de Direction / Office Manager

Tréca & Stressless , Paris

- * Organiser les réunions, gérer les agendas
- * Structurer un nouveau service
- * Créer un règlement intérieur
- * Rédiger et communiquer les notes de procédures, d'information
- * Plannifier les RDV des managers
- * Suivre les avis clients sur Google, y répondre et apporter les actions nécessaires
- * Gérer les services généraux
- * Gérer les locaux du siege
- * Traiter les courriers, accueil physique et téléphonique

ADV ET SAV

- * Mettre à jour les tarifs
- * S'assurer de l'application des tarifs et des remises appropriées par les stores managers et les fabricants
- * S'assurer que chaque encaissement corresponde à la bonne facturation et à la bonne commande
- * S'assurer que les équipes gerent les réclamations clients et fournisseurs
- * Intervenir sur les réclamations sensibles (VIP, CSP ciblées,)

MANAGEMENT

- * Mesurer et développer la performance des stores managers
- * Lancer des actions commerciales selon les tendances des KPIS et des stocks
- * S'assurer du respect du visual merchandising sur le réseau en respectant les partenariats avec les créateurs (Sarah Lavoine, Charles Tassin, Pierre Frey,)

COMMERCIAL

- * Développement de la prospection sur le secteur géographique prédéfini, en collaboration avec l'ensemble des équipes

avr. 2012 / déc. 2020

Store Manager Assistant Multi Concessions

Burberry, Galeries Lafayette , Paris

Gestion de 5 Concessions : PAP Hommes, Acc Hommes, PAP Femmes, Acc Femmes, Enfants

* MANAGEMENT :

- Mesurer et développer la performance des collaborateurs

FORMATION

* COMMERCIAL :

- Développer les ventes par l'analyse des KPIS et mise en place de plan d'actions
- S'assurer d'avoir des résultats de mistery shopper à 90% minimum
- Développer un Clientelling auprès d'une clientèle locale et étrangère
- Optimiser l'organisation des équipes de ventes/caisses et de stock

* OPERATIONS :

- Optimiser l'organisation des équipes de ventes/caisses/ Stock/SAV/Admin
- Gestion des opérations et procédures (H&S, Doc unique, logistiques,)

* DIGITAL :

- Développer l'outil digital (CRM, Tableaux, Analytics)

oct. 1999 / mars 2012

Store Manager

Habitat , Parly 2 Et Rennes

* MANAGEMENT :

- Mesurer et développer la performance des collaborateurs
- Recruter et intégrer les futurs managers et directeurs du réseau

* COMMERCIAL :

-Développer les ventes par l'analyse des KPIS et la mise en place de plans d'action
-Développer la satisfaction de la clientèle exigeante
* GESTION :
-Gérer le compte d'exploitation
* LOGISTIQUE :
-Optimiser l'organisation des équipes de ventes, de caisses, stock
-Optimiser la gestion des stocks

janv. 1999 / sept. 1999 **Team manager Call Center**
Hôtel Holiday Inn ***** , Strasbourg
BtoC
* MANAGEMENT :
-Mesurer et développer la performance des télévendeurs
* COMMERCIAL :
-Fixer les objectifs de placement de cartes de fidélité à chaque télévendeur

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 1995 / juin 1997 **Brevet de Techniciens Supérieurs : Action commerciale**
Lycée Sainte Clotilde , Strasbourg

sept. 1994 / juin 1995 **Baccalauréat : Action et communication Administrative - BAC**
Lycée Sainte Clotilde , Strasbourg; Conseil Régional de Lorraine

sept. 1992 / juil. 1993 **Sociologie : Sociologie; Gestion des KPIS et Process Com - BAC+4**
Menntaskolinn Vid Sund , Reykjavik

COMPETENCES

SAP, Excel, Power Point, Word

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais
Français
Néerlandais
Chinois