



\*\*\*\* \*

29/01/1987 (37 ans)

Marié

Permis B

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

Salon-de-Provence (13300)

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

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

## Gestionnaire De Transport BTC, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

#### avr. 2021 / aujourd'hui **Gestionnaire Transport BTC**

Maisons Du Monde

*Piloter la relation transport de son portefeuille de fournisseurs en abordant l'ensemble des points suivants :*

*Être garant de la qualité de service de son portefeuille de fournisseurs*

*Identifier et traiter les dysfonctionnements transport (remontées EDI, analyses KPI etc.), mettre en place des actions correctives et adapter la fréquence des contrôles*

*Animer les revues de performances mensuelles avec les fournisseurs (lecture des KPI et mise en place de plans d'actions)*

*Être l'interlocuteur privilégié de son portefeuille pour les services transverses (Direction Relation Clients, Qualité Logistique, Informatique etc.)*

*Piloter la mise en place opérationnelle des projets*

*Traiter les mails opérationnels*

*Faire preuve de créativité et être force de proposition pour améliorer la qualité de service.*

*Piloter le projet annex Reverse, Manquant chez les transporteur la mise en place des arriver des nouveau transporteur.*

*Gestion hebdomadaire et mensuelle des litiges ( prestation de livraison, Casse, Manquant à la livraison)*

#### août 2019 / mars 2021 **Gestionnaire Transport BTC**

Distrimag

- *Contact avec les transporteurs dans la langue du pays (Fr, UK, IT, ES et CH)*
- *Management quotidien des prestataires de transport*
- *Identifier et traiter les anomalies-dysfonctionnement transport (EDI, suivi de la qualité des marchandises...etc)*
- *Assurer le suivi quotidien de l'activité (Interface service client, informatique, flux, suivi réclamation)*
- *Tenue des revues de performances mensuelles des transporteurs (KPI's, remontée EDI)*
- *Gestion hebdomadaire et mensuelle des litiges*

#### sept. 2018 / **Assistante Administrative**

DB Schenker

- *relation téléphonique et email avec les clients*
- *Accueil et renseignement des clients*
- *Gestion & suivie des palettes Europe*
- *Prise de rendez vous avec les destinataire et transporteur*
- *Traitement administratif de dossiers (saissie de courrier, mis en forme de document)*
- *suivie des informations vers le Responsable ou le service concerner.*

#### août 2018 / sept. 2018 **Chargée D'accueille**

Banque Populaire

- relation téléphonique et email avec les clients
- Accueil et renseignement des clients
- la qualité des réponses apportées aux clients, dans les délais impartis
- effectué des virements

**juin 2018 / août 2018**

**Hotesse De Caisse**

Total Acces (Argedis)

- Accueil et renseignement des clients.
- Connaissance des procédures d'encaissement et des règles de tenue de la caisse.
- Esprit de service et bon contact clientèle.
- Maitrise des logiciels de caisse et de vente.
- Tenue de la caisse à écran tactile

**mars 2018 / avr. 2018**

**Employée Polyvalent**

La carafe Bar a Vin

- Préparer, assembler et distribuer des préparations culinaires simples et réaliser le service, tout en assurant les tâches en amont et en aval (approvisionnement, mise en place et remise en état de la salle.
- Contribuer par l'ensemble de sa prestation à la qualité du service et de l'accueil du convive.

**juil. 2015 / juil. 2016**

**Gestionnaire de Compte département de prêt**

LOAN OFFICER

- rédiger des notes de synthèse pour le comité direction
- contrôler les remboursements des Clients
- assurer le suivi des dossiers problématiques,
- la coordination des ordres clients et leur bonne réception/traitement (levées/ventes/virements)
- la gestion du risque et le traitement de dossiers de prêts ( assurance et investissement )

**mars 2009 / juin 2015**

**Gestionnaire de Compte**

- déterminer la solvabilité des demandeurs, - accorder ou non l'octroi d'un crédit
- monter des dossiers de crédits - effectuer des études prévisionnelles
- définir la capacité de remboursement en fonction de la demande de crédit
- présenter les dossiers à sa délégation supérieure

**sept. 2006 / mars 2009**

**Gestionnaire de Compte ( département Assurance )**

- le développement commercial de la relation client
- Fidéliser et développer un portefeuille de clients
- Proposer des solutions adaptées à vos clients
- Réaliser des actions de prospections internes et externes pour développer le portefeuille

**mars 2006 / sept. 2006**

**Téléconseiller ( département Assurance )**

- relation téléphonique et email avec les clients
- maîtriser les outils informatiques en lien avec son activité
- la qualité des réponses apportées aux clients, dans les délais impartis

**DIPLOMES ET FORMATIONS**

---

**/ juin 2014**

**Working With Assertiveness**

**/ juin 2013**

**Communication**

Centosis Learning and Self Développement

**/ juin 2012**

**Time Management**

Pitman Training Center

**/ juin 2009**

**Customer Care**

Pitman Training Center

**sept. 2007 / juin 2008**

Symbyosis Management training Center

**sept. 1999 / juin 2005**

**GENERAL CERTIFICATE OF EDUCATION ( BAC GENERAL ) - BAC+3**

## COMPETENCES

---

assembler, Créole, indiennes, tamil, Excel, Word pack office, mail

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

**Anglais**                      Bilingue

**Français**                    Bilingue

**Basque**

## CENTRES D'INTERETS

---

cuisine, Voyager, Sport, nature