



\*\*\*\*\*

28/06/1973 (50 ans)  
1 enfant

\*\*\*

Méry (73420)

\*\*\*\*\*

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

## DIRECTRICE EXPLOITATION, Confirmé

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

**févr. 2022 / aujourd'hui Directrice Exploitation DB SCHENKER**

Annecy

**nov. 2016 / févr. 2022 Responsable Exploitation KUEHNE NAGEL**

Annecy (74)

\* Assure la bonne marche de l'exploitation en termes de qualité, maîtrise des coûts et productivités des équipes.

\* Responsable hiérarchique : chef de quai matin/après-midi, responsable Camionnage, chauffeurs

livreurs, navettes nuit, service administratif de l'agence.

\* Participe au suivi financier de l'agence concernant les factures fournisseurs.

\* Après analyse, propose au Directeur d'Agence la mise en place et l'ajustement de l'organisation des

ressources de l'agence en fonction du niveau d'activité et des objectifs budgétaires et qualité.

\* Assiste le Directeur d'Agence sur le suivi des engagements pris auprès des clients.

\* Etre en charge de gérer l'administration du personnel agence.

\* Propose au Directeur d'Agence les pistes d'amélioration concernant le plan de transport

\* Vérifie et applique la réglementation routière, la durée de travail et les temps de conduite.

\* Exploite les objectifs qualités, indicateurs, tableaux de bord, guide audit, suivre la réalisation des

actions engagées.

\* Planifie et anime le travail du Service administratif, dossiers litiges (traitements, règlements...), suivi et

qualité client.

\* Participe à assurer une communication ascendante et descendante fluide au sein de l'agence.

**janv. 2001 / janv. 2016 RESPONSABLE SERVICE RELATION CLIENT**

Sernam /BMV / Kuehne Nagel

\* Maîtrise la réglementation du transport et du code du commerce

\* Maîtrise du Plan de transport

\* Préconise des solutions auprès des différents services de l'agence (expéditions et livraisons) afin de

palier aux problèmes chroniques

\* Maîtrise un bon accueil téléphonique

\* KPI, remontée d'information, suivi spécifiques clients clés

\* saisi informatique enlèvement (sous-traitance, tarif client)

\* Planifie et anime le travail du Service Relation Client, management d'une équipe de 4 personnes

\* Satisfait le client tout en préservant les intérêts de l'entreprise

\* S'assure de la mise en œuvre des procédures assurances/qualité (reporting qualité)

\* Responsable des dossiers litiges (traitements, règlements...)

**janv. 1997 / janv. 2001 ASSISTANTE COMMERCIALE**

Annecy (74)

\* Prépare devis et contrat

\* Veille au respect des procédures commerciales, administratives et financières

\* Gère les relations téléphoniques avec les clients et prospects

\* Aide les commerciaux à optimiser leur temps

\* Consolide et suit les plannings de l'équipe de vente

**janv. 1994 / janv. 1997 SERVICE COMMERCIAL**

Paris (75) SERNAM TRANSPORTS PARIS

\* *SERVICE COMPTABILITE - Gestion Comptes Clients (ouverture compte client, enquête financière... .)*

\* *SERVICE COMMERCIAL - Télévente = gestion portefeuilles clients (prise de rendez-vous, suivi qualité... )*

\* *SERVICE CLIENTELE - Suivi des expéditions Suivi clients \* 70 KE*

**DIPLOMES ET FORMATIONS**

---

/ **CAP/BEP ESTHETIQUE** - CAP

**COMPETENCES**

---

word, excel. AS 400 Timedisc, Timestore, Macadam

**COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Anglais**

**Espagnol** Elémentaire

**Français**

**CENTRES D'INTERETS**

---

running, trail, randonnée ....., Lecture, Musique