



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 /BMW / 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