



***** **

** ** ** ** *

Ballan-Miré (37510)

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

POINTS FORTS, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2021 / sept. 2022 Formateur interne

DACHSER Transports, TOURS (37)

Ma mission : analyser l'activité au quotidien et vérifier le respect des process avec la mise en place de

plans d'actions correctives :

** Elaborer un plan de formation concernant l'amélioration continue des process*

** Animer la formation des équipes sur les méthodes*

janv. 2002 / janv. 2021 Responsable Service Client

Ma mission : améliorer la qualité de la prestation et motiver l'équipe vers l'excellence client.

** Analyser les indicateurs clés de performance et de mise en place d'actions correctives.*

** Selon l'enquête clients 2020 : Taux de recommandation : 80%*

Taux de fidélité : 90 %

** Présenter les actions correctives lors des visites commerciales*

** Visites TOP 5 du portefeuille pour l'analyse du bilan qualité*

** Analyser et traiter les litiges selon la réglementation du transport CMR*

** Manager le service (4 collaborateurs), en recrutant, évaluant et en les accompagnant*

dans la réalisation de leurs objectifs

janv. 1995 / janv. 2002 Collaboratrice au Service Client

GRAVELEAU Transports

** Chargée du traitement des réclamations clients et de la gestion administrative*

janv. 1993 / janv. 1995 Assistante Commerciale

GRAVELEAU Transports

** Chargée du suivi administratif du portefeuille commercial (prospection téléphonique, qualification, mise en place de tarifs ...)*

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2020 / juin 2021

Master de Droit, Economie, Gestion Mention Management des PME PMI et Entrepreneuriat - BAC+5

IAE Université de Tours

/ juin 2021

Formation de formateur occasionnel

/ juin 2016

Formation de Tuteur

/ juin 2015

Formation de Manager Intermédiaire Sur les thèmes : * Conduite des opérations et des projets * Manager le progrès individuel - l'entretien annuel d'év

/ juin 1992

BTS Actions Commerciales - BAC+2

COMPETENCES

amélioration continue, TOP 5, WORD, EXCEL, POWER POINT, LOTUS, Internet

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Bilingue

Français