



***** **

14/03/1971 (53 ans)
Nationalité Française
En couple
Permis B

* ** ** *****

Champcueil (91750)

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

ASSISTANTE ADMINISTRATIVE ET COMMERCIALE, Senior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

juin 2019 / aujourd'hui

Assistante Commerciale

HOME WORKS - COMBS LA VILLE

Traitement des ventes de l'équipe commerciale :

Tenue et suivi des dossiers clients :

Gestion et saisie des bons de commandes

Gestion et saisie des bons de préparations des marchandises

Gestion et saisie des bons de livraisons

Organisation et gestion des affrètements auprès des prestataires de transports

Gestion des appels téléphoniques, courriers clients, fiches techniques produits

Facturation / Avoir

Règlement des litiges de prix, de livraison, de casse

Gestion des achats :

Reporting des ventes, stocks, commandes et CA des agents commerciaux

Mise à jour des codes articles

Gestion des approvisionnement/stocks en direct avec la Turquie (Maison mère)

Gestion de la réception des containers

Entrée et saisie des stocks

Utilisation de SAGE Commercial

Echanges quotidiens en anglais par email

avr. 2019 / avr. 2019

Master Data Coordinateur

KINGFISHER - LONGPONT

Coordination des données pour permettre la configuration des produits et des fournisseurs dans les logiciels.

Transmission des informations pour création des codes produits dans Sap

déc. 2018 / févr. 2019

Assistante Maintenance

ALLIGATOR SAS - MASSY

Planifier les interventions des techniciens.

Planifier les visites de maintenance.

Élaborer et traiter les documents nécessaires à la constitution et au suivi des dossiers client.

Rédiger les appels d'offres

Élaborer les rapports de visites

Assurer le suivi du recouvrement des créances de l'agence en collaboration avec le service recouvrement

Préparer les devis dépannages et la facturation.

Mise à jour des contrats et fiche clients

Gestion de la commande de matériel

Envoi de matériel

déc. 2017 / juin 2018

Assistante Commerciale / Chargé de Satisfaction client

MEDIAPOST - LISSES

Garant de la Satisfaction Clients sur les tous les départements de l'île de France.

SAV :

Saisie et analyse des réclamations

Réponses données aux clients

Mise en place d'actions correctives

Gestion commerciale :

Conseils aux clients pour un niveau optimal de satisfaction, accompagnement des

commerciaux

Traitement des réclamations clients avec proposition des actions pour une meilleure adéquation entre la satisfaction du client et les contraintes de rentabilité de l'entreprise

Gestion des contrôles :

Mise en place selon cahier des charges

Envoi des plannings hebdomadaires

Suivi de la planification de la mise en production des contrats

Analyse et restitution des données liées à la Qualité de Service

Enquête client et relance

Mise en place de contrôle téléphonique et analyse avec reporting au commercial et au client

Poste Assistante Commerciale :

Interface entre le client et son attaché commercial

Gestion de la relation commerciale sur porte feuille dédié

Prise et saisie de commande

Suivi de commande et mise en production

Gestion de la planification

Facturation, avoir

janv. 2014 / déc. 2017

Expert Métier Voyages d'Affaires

CARLSON WAGONLIT TRAVEL - PARIS

Gestion technique et paramétrages pour implémentation de nouveaux clients

Réalisations de tests sur les outils, applications et logiciels

Rédaction de supports destinés aux utilisateurs internes et externes.

Mise en place de nouveaux outils

Support technique aux agents et vérification des procédures

Traitement des litiges outils

Point d'entrée avec les supports informatiques et chefs de projets

Mise à jour de DataBase

déc. 2012 / déc. 2013

Assistante Commerciale et Administrative

LA BONNE ACCROCHE - PARIS

Accueil clientèle (physique et téléphonique)

Gestion des commandes (de la commande jusqu'à la facture)

Gestion des expéditions - Gestion des stocks

Organisation des salons (Who's Next - SIL Janvier 2012-2013-2014)

Suivi des dossiers clientèle

Enregistrements comptables : factures clients/fournisseurs, règlements

Suivi des règlements, relances et des litiges

Gestion des courriers : rédaction/classement/archivage

Mise à jour des fichiers fournisseurs/clients/articles/tarifs

Pratique de l'anglais en face à face et par email et téléphone

mars 1995 / déc. 2012

Conseiller Voyage d'affaire Grands Comptes

CARLSON WAGONLIT TRAVEL - PARIS

Accueil des clients en agence et par téléphone

Double expérience loisirs/affaires - 14 ans implant client, 5 ans call center

Conseil et vente de produits touristiques sur brochures (circuits, séjours, croisières, à la carte)

Gestion et optimisation des déplacements professionnels d'hommes d'affaires

Organisation et conception de séminaires

Gestion comptable et administrative d'un point de vente en implant

Facturation, remboursement, caisse, remise en banque, après-vente

Clients grands comptes : L'Oréal, Matra Défense, Ericsson, Total, Accor

Pratique de l'anglais quotidiennement

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2014 / sept. 2014

BULATS B1 -Anglais Intermédiaire

Formation face à face 30 heures

/ juin 2011

BTS Commerce International dans le cadre d'un CIF - BAC+2

ENC BESSIERES PARIS

/ juin 1995

Technicien agent de voyage

INFATH NOGENT SUR MARNE

/ juin 1993

BTS Force de vente - BAC+2

/ juin 1992

Bac G3 Techniques Commerciales - BAC
CNED

COMPETENCES

Pack office, Sage gestion commerciale, Commedia, Prolog, Genova, Ginger, Power Hôtel, Wings, TravelDoo, KDS, Amadeus, Résa Rail

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Professionnel
Espagnol	Elémentaire
Allemand	Elémentaire
Français	Courant

CENTRES D'INTERETS

Romans policiers, Expositions, musées, art contemporain, brocantes, voyages, Badminton, vélo, ski, fitness, vente de vin produit familial