



***** *

Marié, 2 enfants

* * * * *

Croissy-sur-Seine (78290)

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

Responsable Service Client / Administration des Ventes, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2013 /

Responsable Service Clients & Administration des ventes

NOBEL BIO CARE - Filiale française de NOBEL BIO CARE

Redéfinition du rôle stratégique du CS et mise en place d'un service Clients externalisé.

Refonte du département de l'ADV incluant les activités administratives en lien avec la gestion contrats commerciaux, CGV, appels d'offres publics, traitement et paiement des

accords commerciaux et pénalités, la gestion des données sur le scope France, Benelux et

Export.

Animation des comités de pilotage avec les prestataires de Service Clients, (30 personnes) SAV, Call center, entrepôt & transports.

Création d'un pôle de commerciaux sédentaires, gestion autonome d'un portefeuille clients

en complémentarité de la force de vente terrain (négociation, mise en place et suivi et/ou évolution du partenariat en alignement avec la stratégie Nestlé).

Accompagnement et montée en compétence des équipes pour développer la valeur différenciante pour le client.

Elaboration des outils et KPI pour mesurer les performances individuelles, collectives et

les résultats de vente par équipe,

Amélioration de la performance de la chaîne logistique OTIF de 3 points.

Optimisation des flux transactionnels par la dématérialisation des contrats, factures et commandes dans une démarche d'autonomisation du client.

NOBEL BIO CARE - Filiale française de NOBEL BIO CARE - CA : 40 millions €

Leader mondial des solutions restauratrices dentaires (Bagnolet)

janv. 2010 / déc. 2012

Directeur Service Clients France & Export

NESTLE HEALTH SCIENCE - Filiale de NESTLE FRANCE

Optimisation de l'organisation et accompagnement des équipes face à l'évolution de leurs

métiers, recrutement, encadrement, gestion des talents et formation des collaborateurs,

Conduite du changement, mise en place de Salesforce,

Réduction de l'encours clients (DSO),

Création de tableau de bord et définition d'indicateurs de suivi de la performance individuelle & collective

janv. 2008 / janv. 2010

Responsable projet ERP Service Clients

ETHICON SAS - Filiale de JOHNSON & JOHNSON France

Gestion de projet Advanced pricing JDE. Identification des besoins, suivi des développements, gestion des déploiements, formation des utilisateurs.

Mise en place d'un module de gestion des appels d'offres (6000 contrats/an) et de prix

(500.000 factures/an).

Mise en place d'outils de reporting et de suivi de la performance, Management du changement.

janv. 2006 / déc. 2007

Responsable Service Clients

NESTLE HEALTH SCIENCE - Filiale de NESTLE FRANCE

Management des équipes d'Appels d'offres, d'ADV et de SAV sur des équipements médicaux

Suivi et traitement des retours et litiges/réclamations. Réduction de 50% des litiges de

prix
Gestion des équipements et maintenance.
Définition et mise en œuvre d'un plan de formation et d'amélioration continue

janv. 2004 / déc. 2005	Responsable administration des ventes NESTLE HEALTH SCIENCE - Filiale de NESTLE FRANCE <i>Automatisation des commandes (EDI). Mise en place d'un site de commande en ligne. Gestion et traçabilité des dépôts en milieu hospitalier. Responsable des procédures et des contrôles de conformité (SOX). Mise en place et suivi des indicateurs pour mesurer la productivité, la performance individuelle et collective en lien avec la prise en charge clients,</i>
janv. 2001 / déc. 2003	Responsable service des appels d'offres et des prix NESTLE HEALTH SCIENCE - Filiale de NESTLE FRANCE <i>Identification et traitement administratif des opportunités commerciales CA : 350 millions €, 3.000 marchés publics, 6.000 contrats publics et privés /an. Archivage électronique. Intégration et fusion de nouvelles activités/entités. Mise en place d'indicateurs de performance des marchés.</i>
janv. 1999 / déc. 2001	Chef de groupe des Marchés de la Santé LABORATOIRE 3M SANTE - Filiale de 3M France S.A.S <i>Gestion des appels d'offres publics et privés, veille commerciale informatisée.</i>
janv. 1996 / déc. 1998	Coordinateur Marchés LABORATOIRE 3M SANTE - Filiale de 3M France S.A.S <i>privés. Décryptage technique et administratif des dossiers.</i>
janv. 1992 / déc. 1995	Chargé de clientèle MOBIL OIL FRANCE
/	LABORATOIRE 3M SANTE - Filiale de 3M France S.A.S <i>Conception, fabrication et commercialisation de médicaments éthiques, de produits médicaux et dentaires (Cergy)</i>
/	NESTLE HEALTH SCIENCE - Filiale de NESTLE FRANCE <i>Leader de la nutrition clinique (Noisiel)</i>

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2016	Leadership Program - BAC+6 et plus London Business School
/ juin 2003	Gestion de projet -Green Belt; Six Sigma
sept. 1988 / juin 1990	BTS Action Commerciale - BAC+2

COMPETENCES

Salesforce, SAS, ERP, amélioration continue, EDI, SOX, Green Belt, Six Sigma, Pack Office, SAP, JD Edwards, Docusign, Esker, Cognos, Powerplay, BO

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Professionnel
----------------	---------------