



28/06/1973 (50 ans)
Nationalité Française
1 enfant
Permis B

Méry (73420)

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

RESPONSABLE EXPLOITATION Transports, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2022 / aujourd'hui **Directrice Exploitation**
DB Schenker

nov. 2016 / **RESPONSABLE EXPLOITATION Transports Kuehne Nagel**
Annecy (74)

mai 2015 / nov. 2016 **RESPONSABLE Service relation client Kuehne Nagel**
Annecy (74)
* Traiter et suivre les contrats de transports, enlèvements unitaires, gestion des EDI client
* Suivre et contrôler les règlements clients, relance, avoirs et gestion des dossiers litiges
* Saisir et contrôler les retours de tournées
* Maîtrise un bon accueil téléphonique
* Suivi des expéditions
* visite clientèle clients spécifiques
* manager et former les membres de son équipe

janv. 2001 / déc. 2015 **RESPONSABLE SERVICE RELATION CLIENT**
Annecy (74) SERNAM / BMV
* 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
* Suivi des expéditions, suivi pro-actif, 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 SERNAM**
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 SERNAM**
Paris (75)
* SERVICE COMPTABILITE - Gestion Comptes Clients (ouverture compte client, enquête financière....)
* SERVICE COMMERCIAL - Télévante = gestion portefeuilles clients (prise de rendez-vous, suivi qualité)

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ **CAP/BEP ESTHETIQUE** - CAP

COMPETENCES

EDI, word, excel. AS 400 Timedisc, Timestore, Macadam

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Espagnol Elémentaire

CENTRES D'INTERETS

running, trail, randonnée, Lecture, Musique