



***** *****

07/07/1974 (49 ans)
Nationalité France
Marié
Permis B

** ** * ** ***** *****

Domont (95330)
***** _ *****
*****@****.*

AGENT D'EXPLOITATION TRANSPORTS ET SERVICE CLIENTS, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- mai 2015 / aujourd'hui** **Employé administratif service clients**
HENRI DUCROS 93120 LA COURNEUVE
Gestion des réclamations (fax, mails, téléphone) ; Saisie et suivi des enlèvements et des expéditions; utilisation et mise à jour tableau de suivi des enlèvements des principaux clients de l'agence; ouverture dossiers litiges
- janv. 2015 / févr. 2015** **Agent d'exploitation**
FLASH TRANSPORTS 95150 TAVERNY
Encadrement équipe de personnel de conduite et travaux administratifs (enregistrements, mise en place et suivi de courses; planification livraisons vers l'Allemagne et l'Angleterre; réponses clients tél-mails-fax).
- nov. 2014 / déc. 2014** **Agent administratif**
CAT LC FRANCE 95560 MONTSOULT (PF LOGISTIQUE AUTOMOBILE)
Gestion réceptions fournisseurs et approvisionnements usines. Accueil transporteurs; vérification et création documents de transports; gestion réclamations; fiches incidents.
- sept. 2004 / mars 2014** **Agent administratif qualifié / Responsable caisse et retour de tournées**
MORY DUCROS 93120 LA COURNEUVE
Suivi et renseignement des tournées chauffeurs; gestion comptable de la caisse; intermédiaire chauffeurs/clients lors d'éventuels litiges; scannage réceptionnés de livraison; planification RDV GMS.
- juin 1999 / août 2004** **Employé SAV puis Responsable service clients (encadrement 4 pers.)**
MORY TEAM 51100 REIMS
Elaboration d'un tableau de reporting des livraisons (Excel); amélioration qualité par la mise en place d'actions correctives; traitement réclamations; instruction dossiers litiges; saisie des expéditions; facturation; affrètements ponctuels.

DIPLOMES ET FORMATIONS

- sept. 1996 / juin 1998** **DUT GESTION LOGISTIQUE ET TRANSPORTS - BAC+2**
IUT L DE VINCI 51100 REIMS

COMPETENCES

- Utilisation de logiciels bureautiques (Word-Excel) et d'exploitation (CCMX-ASP-CDG INTER-TRAPLUS-AS400)
- Connaissance du service clients (réclamations; litiges; facturation) et encadrement d'une équipe SAV.
- Pilotage chauffeurs et suivi de leurs tournées.
- Création, application et analyse d'indicateurs qualité et d'exploitation.
- Gestion comptable de la caisse (Ports-dus et CRT).
- Polyvalence; sens des responsabilités; organisation; capacités de réactivité et d'anticipation; j'attache une importance au travail en équipe et au partage des compétences.

COMPETENCES LINGUISTIQUES

CENTRES D'INTERETS

Sports (football; tennis; ski)/Cinéma (films d'aventure, histoires vraies et comédies françaises)/Voyages (grands espaces et nature)