



***** *****

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

Chelles (77500)

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

ADV / OPS / CUSTOMER SERVICE MANAGER, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2020 /

Ops & CS Manager

- Encadrement d'une équipe de 20 personnes ADV et Logistique
- Principales réalisations : Mise en place de la procédure offres France et Europe optimisation de la gestion des commandes produits & pièces détachées.

janv. 2017 / déc. 2019

Directrice Commerciale Adjointe

Back Office Manager Multivac France

(Secteur alimentaire et médical)CA 49 M€-100 salariés,

- Encadrement d'une équipe de 12 pers.(Equipe ADV/Ingénieurs Projet) - Optimisation et suivi du flux pièces détachées (Offres-commandes-RMA)

- Analyse des postes tâches et rôles pour Mise en place nouvelle organisation

janv. 2002 / déc. 2017

Directrice des Opérations

Emerson Network Power France

CA 45M€ - 130 salariés-membre du CODIR.

- Directrice des Opérations
- Responsable ADV France et Export
- Encadrement d'une équipe de 15 personnes (chargés de projets et assistantes ADV)
- Restructuration du service Sales Opérations Market Unit France (rationalisation des services suite regroupement de 3 entités.)
- Mise en place et déploiement et implémentation de l'ERP ORACLE, Migration et acquisitions (LIEBERT/ KNUERR/CHLORIDE)
- Déploiement, harmonisation de procédures Project Management,achat,vente.
- Centralisation et simplification de la gestion des commandes Projets France-Export (Inclus gestion logistique ,bancaire ,CREDOC..etc)
- Suivi des installations et MES des équipements
- Optimisation des projets (coûts ,marges et délais de livraison)
- Gestion & organisation Logistique (Politique et Solutions)
- Optimisation des stocks (-35% sur 2 ans)
- Gestion Sourcing /Achats (gestion fournisseurs, négociation tarifs/ litiges)
- Analyse et fiabilisation du backlog objectifs de ventes mensuelles.
- Reporting EMEA
- Suivi des Indicateurs de Performance (KPI)-mise en place d'actions correctives
- International Trade Compliance manager

janv. 1995 / janv. 2002

Inside Sales support

SCHLUMBERGER AFM

-Export Sales Area Manager

Pays : Egypte, Jordanie, Liban , Turquie , Syrie , Israel / Palestine

- Mise en place et suivi de stratégie et objectif de ventes sur la zone.
- Offres techniques et commerciales (tenders)
- Négociation commerciale
- Suivi de l'évolution du Marché (concurrence prix-produits-stratégie)
- Management fonctionnel des agents et distributeurs à l'étranger
- Gestion des contrats distributeurs/agents
- Négociation bancaire (ex : Bid Bond, Performance bond, Credoc ..etc..)

janv. 1991 / janv. 1995

Assistante ADV Export UNITE HERMETIQUE (Compresseurs)

CA 18M€. Pays : Amérique du Nord et Amérique du Sud, Afrique Asie

Offres techniques et commerciales. Coordination logistique / commandes usines/ Qualité. FORMATION

DIPLOMES ET FORMATIONS

- / juin 2009** **Coaching et Management**
- / juin 1998** **Management et Gestion de l'entreprise**
- / juin 1997** **Technique de négociation commerciale - Les contrats Internationaux**
- / juin 1990** **B . T . S . Commerce International**
- / juin 1988** **BACCALAUREAT A1, Section Maths & Lettres - BAC**

COMPETENCES

ORACLE, SAP

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Courant
Espagnol Elémentaire
Français

CENTRES D'INTERETS

Lecture, cinéma, Piloxing, Voyages