

Née le 26/12/1968  
**95200 Sarcelles**  
**Plus de 10 ans d'expérience**  
**Réf : 1303281137**

## Responsable du service client international

### Ma recherche

---

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Ile de France, dans les Services Commerciaux.

### Formations

---

**1991 :**  
bts commerce international

### Expériences professionnelles

---

**02/2008 - 11/2011 :**

Vendeur / Vendeuse en prêt-à-porter féminin

naf naf sas prêt à porter féminin (groupe vivarte) responsable administration des ventes export filiales, distributeurs export, affiliation internationale, réseaux multimarques & sites de vente en ligne ca 75m€ encadrement d'une équipe de 3 gestionnaires commerciales présence dans 40 pays (union européenne, europe de l'est, Amérique latine, Asie) ; plus de 400 points de vente l'étranger 3 filiales européennes Espagne, Italie, Grèce distributeurs export, magasins multimarques, affiliés et corners dans les grands magasins l'international sites de vente en ligne place des tendances, 3 suisses, ventes privées.com...

**2004 - 2007 :**

Directeur / Directrice des ventes internationales

responsable du service client international France, filiales, distributeurs export & duty free shops ca 70m€ suite la centralisation du traitement des commandes filiales siège de Delsey France et la fusion des administrations des ventes France et export, création et mise en place du service client international France, filiales européennes, distributeurs export & duty free shops encadrement d'une équipe de 9 gestionnaires commerciales dont 5 collaboratrices dédiées l'international points de vente en France ; points de vente l'étranger déploiement de l'erp Navision (Microsoft) aux filiales européennes Belgique, Scandinavie, Allemagne, Espagne & Italie soit plus de 40 utilisateurs participation active aux groupes de projets équipement des forces de ventes France & Europe avec des PDA (Personal Digit Assistant) ; développement SEDI (Carrefour, El Corte Inglés, Karstadt, Kaufhof.... )

**1995 - 2004 :**

Assistant / Assistante administration des ventes export

responsable de l'administration des ventes internationale filiales, distributeurs export & duty free shops ca 50m€ création et mise en place du service administration des ventes export suite regroupement des deux zones géographiques soit 110 pays répartis sur les 5 continents encadrement d'une équipe de 4 gestionnaires commerciales export recrutement et formation interface entre les filiales Allemagne, Angleterre, Scandinavie et le siège réorganisation du circuit ADV pour la filiale USA et pour la Suisse (agent) key user ADV export dans le cadre de la mise en place de l'erp Navision (Microsoft) siège de Delsey France en ; soit plus de 250 utilisateurs

**1990 - 2007 :**

Etalagiste en maroquinerie

Delsey SA fabricant de bagages

## **1990 - 1995 :**

### **Responsable des ventes zone export**

responsable gestion commerciale export zone europe, europe de l'est & asie ca 16m€ encadrement d'une gestionnaire commerciale gestion et optimisation de l'administration des ventes mise en place de procédures de traitement des dossiers et commandes organisation du transport routier, maritime et aérien pour affrètement l'international établissement des prévisions de ventes mensuelles pour la zone ; assistance directeur de zone export pour l'élaboration du plan marketing annuel de la zone

## **Langues**

---

Français (Oral : maternelle / Ecrit : expérimenté), Anglais (Oral : courant / Ecrit : intermédiaire), Italien (Oral : courant / Ecrit : intermédiaire)

## **Atouts et compétences**

---

Création et mise en place de Services Clients/Administration des Ventes France et Export

-Management d'une équipe de gestionnaires commerciales - effectif encadré jusqu'à 9 personnes

-Maîtrise des techniques spécifiques au Commerce International Import/Export (Incoterms, Aspects douaniers et fiscaux, juridiques et financiers)

-Supervision du traitement des commandes en veillant au respect de la politique commerciale, à la disponibilité des produits et aux délais de livraison

-Pilotage de toutes les opérations de gestion des contrats de vente, depuis l'enregistrement des commandes jusqu'à la livraison aux clients

-Mise en place de tableaux de bords liés à l'activité commerciale et au suivi des commandes (objectifs CA mensuels, suivi des résultats...)

-Organisation en mode projet et définition des axes d'améliorations/simplifications des process organisationnels ainsi que des systèmes et outils informatiques

Outils informatique :

Colombus/Wes (spécifiques PAP); MS NAVISION;AS400; Business Objects ; Pack Office