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

Février 2008 - Novembre 2011
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 à l'étranger - 3 Filiales Européennes : Espagne, Italie, Grèce - Distributeurs Export, Magasins multimarques, Affiliés et Corners dans les grands magasins à l'International - Sites de vente en ligne : Place des Tendances, 3 Suisses, Ventes Privées.com…

1990/2007
DELSEY SA - Fabricant de bagages

2004 – 2007
Responsable du Service Client International - France, Filiales, Distributeurs Export & Duty Free Shops -CA 70M€ -Suite à la centralisation du traitement des commandes Filiales au siège de Delsey France et à 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 à l'International - 1500 points de vente en France ; 4500 points de vente à 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 s EDI(Carrefour, El Corte Inglés, Karstadt, Kaufhof….)

1995 – 2004
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 au 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) au siège de Delsey France en 2003 ; soit plus de 250 utilisateurs

1990 – 1995
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 à l'international - Etablissement des prévisions de ventes mensuelles pour la zone ; assistance

au Directeur de Zone Export pour l'élaboration du plan marketing annuel de la zone

Langues

- Italien : très bonnes notions + Anglais : courant parlé: scolaire / écrit: notions

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/simplications des process organisationnels ainsi que des systèmes et outils
informatiques

Outils informatique :
Colombus/Wes (spécifiques PAP); MS NAVISION;AS400; Business Objects ; Pack Office (Expert)