Responsable Qualite

69500 Bron · 5 à 10 ans d'expérience · Réf. 1403030643

Objectif

Développer la relation client, acquérir de nouvelles compétences, avoir de nouveaux challenges

Ma recherche

Contrat recherché : CDI
Zone : Toute la France
Mobilité : pas de mobilité
Rémunération : a étudier
Secteur : Services Commerciaux

Formations

2011
obtention en vae d'une licence
2010
perfectionnement du responsable qualité et indicateurs et tableaux de bord (afnor 93)
2007
pilotage des processus (afnor 93)
2006
analyser et améliorer l'efficacité des processus (afnor 93)
1998
bts assistant gestion pme pmi en alternance
1995
bac pro bureautique comptabilité et gestion administrative

Expériences professionnelles

2004 - à ce jour — Responsable assurance qualité

responsable qualité (maintenance immobilière multi technique, lyon) responsable du système de management de la qualité (référentiel iso9001) pour une entreprise multi sites (21 sites dont le siège social) réussites des audits de suivi externe et obtention en , et du renouvellement du certificat iso9001 sans non conformité majeure conception des plans d'action qualité, pilotage de leur déploiement et mesure de l'efficacité des actions engagées mise en place de 8 relais qualité régionaux pour véhiculer la politique qualité dans les agences et transmettre l'esprit qualité client

Assistant administratif / Assistante administrative d'assurances

assistante administrative et commerciale (assurances ramay courtier et agent generali, lyon)

Responsable Qualité Sécurité Environnement -QSE- en industrie

animatrice qualité sécurité environnement (scori filiale suez environnement, givors) participation la mise en place d'une démarche qse aboutissant en l'obtention des certifications iso et 14001 animation de la politique qse sur le site de givors et auprès du personnel décentralisé en cimenterie lafarge et vicat, gestion du documentaire qse et des indicateurs

Exploitant / Exploitante de café, bar-brasserie

commercial btob (nespresso professionnal, st priest)

Attaché commercial / Attachée commerciale en clientèle d'entreprises

superviseur/responsable du centre de relation clients idf (10 chargés de clientèle) en intérim pilotage de l'activité du c.r.c. suivi des indicateurs de performance, coaching mensuel (individuel et collectif) et montée en compétences des chargés de clientèle interface entre l'opérationnel et les clients participation recrutement du superviseur responsable du c.r.c. et accompagnement sa prise de poste (durée 3 mois)

Langues

Français (maternelle), Anglais (courant)

Compétences

Management qualité
- Manager une démarche qualité ISO9001 auprès des opérationnels et de la Direction
- Définition et mise en oeuvre de la politique qualité et des outils de pilotage
- Organisation et animation de la revue de Direction annuelle et des revues de processus trimestrielles
- Définir l'organisation du planning et la répartition par auditeur. Réalisation d'audits (système et process) et suivi de la montée en compétences des auditeurs internes
- Optimiser les méthodes de travail et promouvoir l'amélioration continue

Qualité client
- Analyse des réclamations clients et des fiches d'action
- Etablir des plans d'actions qualité avec mesure de l'efficacité : étude, développement et mise en place d'un outil spécifique adapté : myQSE
- Pilotage d'enquêtes de satisfaction (interne et externe)
- Analyse des remontées clients et rédaction des rapports d'étude avec SPHINX

Formation et Communication
- Animation de sessions de formation sur les thématiques Initiation à la qualité , Relation Client , Process Qualité et Auditeur interne
- Conception de supports de formation et de communication
- Membre actif depuis 2009, du comité de rédaction du journal interne
- Organisation et animation de groupes de travail

Leadership
- Management hiérarchique (1 Assistante)
- Management transversal (10 Pilotes des processus et 8 Relais Qualité régionaux)
- Coaching du Chargé de Clientèle référent de l'enquête annuelle de satisfaction clients

Maîtrise du Pack Office
myQSE
SPHINX
SAGE X3 (ERP)
Contribuer à la réussite de votre démarche qualité client

Loisirs

Pratique fitness et zumba

Fiche anonyme — l'identité et les coordonnées du candidat sont communiquées aux recruteurs qui en font la demande sur pmebtp.com.