Née en 1995
62710 Courrières
3 à 5 ans d'expérience
Réf : 2302281051

Responsable relation client

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Hauts-de-France, dans les Services commerciaux.

Formations

2018 : Bac +5 à ISTV sur Valenciennes
Master 2 E.Logistique (mention AB)

2016 : Bac +3 sur Villeneuve D'ascq
L3 SEGE spécialité Gestion d'entreprise (mention AB)

2015 : Bac +2 à IUT Lens sur Lens
DUT GEA Gestion Comptabilité et Finances

2013 : Bac +2 à Lycée St Paul sur Lens
BAC STG spécialité Comptabilité et Finances (mention Bien)

Expériences professionnelles

2021 à ce jour :
Relai Qualité et Relation Client
Relation Client
Gestion des demandes des clients dans un délai de 48h, et cela, pour les 6 drives de l'adhérant.
Établir les indicateurs "réclamations clients".
Qualité:
Effectuer des audits internes sur l'entrepôt et les 6 drives.
Vérifier les outils de contrôle qualité sur l'entrepôt et les 6 drives.
Établir les indicateurs de certification et maintenir les objectifs fixés.
Réaliser des contrôles de dates journaliers au sein de l'entrepôt, cela en respectant la charte fraîcheur donnée.
Tenir les stocks des EPI pour les équipes de l'entrepôt, ainsi que les tenues obligatoires pour les livreurs.
Gestion des Retraits/Rappels produits au sein de l'entrepôt et des 6 drives.
Constituer les procédures qualité, ainsi que toutes celles demandées par le responsable entrepôt et ses adjoints

2020 - 2021 :
Assistante Relation Client et Animation Points de Retraits
Relation Client:
Gestion des réclamations Clients.
Gestion et animation du tableau de suivi des anomalies.
Suivi des remboursements/gestes commerciaux et communication sur les indicateurs hebdomadaires
Qualité
Établir la mise à jour des documents de certifications en entrepôt et sur les 6 points de retraits
Assurer la bonne tenue des EPI en entrepôt et en drive.
Établir les procédure en lien avec la qualité, la préparation et la livraison sur les PDR
Animation des PDR
Gestion et suivi des stocks des goodies, flyers et autres outils de communications.

Suivre l'intégration, la formation et l'évolution des nouvelles recrues sur les 6 drives

2019 - 2020 :
Responsable point de Retrait
Animer une équipe de 5 personnes et répondre aux attentes des clients du drive.
Tenir à jour les outils de contrôles qualité

2018 - 2019 :
Manager Logistique et Relation Client
Lien avec le responsable entrepôt, mes missions principales étaient la gestion de l'administratif de l'entrepôt et des drives, être le relai entre entrepôt et drives et gestions des équipes des chauffeurs et des drivers.

Langues

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

Atouts et compétences

Responsable relation client / Relai Qualité

Permis

Permis B

Centres d'intérêts

Sport
Musique
Cuisine