

**92290 Chatenay-malabry**  
**5 à 10 ans d'expérience**  
**Réf : 250303221704**

## **Assistante commerciale & adv**

### **Ma recherche**

---

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Ile de France, dans le Batiment.

### **Formations**

---

**12/2008** : Bac +3 à IUT de Sceaux  
Licence Professionnelle Commerce, Spécialité Mercatique, Option Banque et Assurance

**12/2007** : Bac +2 à Lycée Parc de Vilgénis Massy  
Brevet de Technicien Supérieur, Option Comptabilité et Gestion des Organisations

**12/2005** : Bac à Lycée Blaise Pascal Orsay  
Baccalauréat série Sciences et Technologies Tertiaires, Option Comptabilité et Gestion

### **Expériences professionnelles**

---

**01/2021 - à ce jour :**

Customer Service Assistant chez Kyocera Fineceramics sur Rungis (94)

Coordination et interface entre différents services internationaux transverses : commercial, financier, usines, logistique/transport. Gestion des commandes (de la saisie à la facturation). Sécurisation des prévisions de ventes et des expéditions. Suivi et analyse des KPIs.

**01/2017 - 01/2021 :**

Chef d'Equipe Service Qualité Clients Non Food chez Lidl France sur Rungis (94)

Gestion de l'équipe : management de 6 collaborateurs. Élaboration de stratégies d'organisation et de plans d'actions. Mise en place et suivi d'indicateurs (backlog...). Traitement des dossiers d'assurances (dommages corporels/matériels). Gestion des dossiers litigieux (DGCCRF, 60 millions de consommateurs...). Optimisation de l'outil Informatique Salesforce (anomalies, améliorations). Recrutement et Formation de l'équipe (process, logiciel...). Mise en place de contrats avec des partenaires externes (Bon de retour...). Participation au maintien de la certification ISO 9001.

**01/2014 - 01/2017 :**

Gestionnaire Spécialisée Service Qualité Clients chez Lidl France sur Rungis (94)

Analyse et traitement des réclamations clients (100 par jour). Réalisation d'investigations auprès des fournisseurs. Résolution de dossiers en coordination avec les services après-vente.

**01/2012 - 01/2014 :**

Assistante Administration des Ventes chez Nilfisk sur Les Ulis (91)

Organisation de l'emploi du temps de 6 techniciens (40 départements). Réalisation de devis et enregistrement de commandes clients (30 par jour). Gestion des litiges et suivi des impayés (avant recouvrement).

**01/2009 - 01/2012 :**

Assistante Pédagogique et d'Education chez Collège Mondétour sur Les Ulis (91)

**01/2008 - 01/2009 :**

Attachée de Clientèle chez Crédit Agricole sur Chatenay-malabry (92)  
Gestion des opérations courantes et proposition de solutions adaptées.

**01/2007 - 01/2008 :**

Conseiller Financier (en alternance) chez Cortal Consors sur Rueil-malmaison (92)  
Proposition de placements sur des contrats d'assurance-vie.

**Langues**

---

Anglais (Oral : courant / Ecrit : intermédiaire), Allemand (Oral : moyen / Ecrit : débutant)

**Permis**

---

Permis B

**Centres d'intérêts**

---

Handball, Chant