

**Laurence G.** - Née le 04/05/1965  
**31140 Launaguet**  
**30 ans d'expérience**  
**Réf : 1809260742**

## Responsable service clients

### Ma recherche

---

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

### Formations

---

1983 Baccalauréat Série G2 : Comptabilité  
Toulouse  
1985 - 1987 Diplôme de Programmeur  
Cours Techniques Privés Toulouse

### Expériences professionnelles

---

#### 1994 à ce jour

Responsable Service Clients Scutum Toulouse Leadership : responsable d'une équipe de 27 personnes  
Supervision, contrôle de l'activité et du bon suivi des procédures Organisation de l'activité du service Mise en oeuvre après analyse de solutions sur les opérations entrantes Recrutement du personnel et mise en oeuvre de formations Ecriture des process, diffusion et accompagnement de l'équipe Lien quotidien avec les services transverses : production, logistique et commerce Suivi des clients et communication permanente, réunions qualité avec présentation des indicateurs

#### 1988-1994

Assistante Service Après-Vente Services Plus - Innova Toulouse Traitement des demandes en fonction de leur priorité Gestion personnel Activité commerciale : devis, relances

### Langues

---

- Anglais : bon niveau (En cours de perfectionnement Elearning) / Espagnol : langue maternelle parlé: scolaire / écrit: notions

### Atouts et compétences

---

Leadership : responsable d'une équipe  
Supervision, contrôle de l'activité et du bon suivi des procédures  
Organisation de l'activité du service  
Mise en oeuvre après analyse de solutions sur les opérations entrantes  
Recrutement du personnel et mise en oeuvre de formations  
Ecriture des process, diffusion et accompagnement de l'équipe  
Lien quotidien avec les services transverses : production, logistique et commerce  
Suivi des clients et communication permanente, réunions qualité avec présentation des indicateurs  
Maîtrise des outils bureautique : Word - Excel - Powerpoint, Spécifique : Wipsos (Expert)

### Permis

---

B

## Centres d'intérêts

---

- Sport : Danse - Footing - Randonnées