

Yaël C. - Née
77220 Presles En Brie
29 ans d'expérience
Réf : 1812130844

Coordinatrice sav

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Ile de France, dans l'Administration et Juridique.

Formations

1989 : BEP
BEP Administration et Comptable

1989 : CAP
CAP Agents Administratifs

Expériences professionnelles

2013 à ce jour :

COORDINATRICE SAV chez Sa Atlas Copco (forage Et Constructions) / Sas Epiroc
Management d'une équipe de 8 techniciens (formation, heures, CP, Mission Monde)
Organisation et suivi des interventions (gestion des commandes des pièces détachées, des litiges commerciaux, optimisation des interventions et étude de la rentabilité des déplacements), fidélisation de la clientèle par des propositions de contrat et prix sur les pièces détachées, Facturation de toutes les interventions du service)

2012 - 2013 :

COORDINATRICE SAV chez Tem Transports
Management d'une équipe de 9 chauffeurs (organisation de tournées, litiges transports, relationnel clientèle, facturation sous- traitants)

2004 - 2011 :

Responsable Pôle Intervention sur Site / Assistante de Gestion chez Sa Reparaction (sav Samsung France)
(équipe de 14 personnes)

1999 - 2004 :

Responsable Service Consommateurs chez Sa Lg Electronique France (electronique Grand Public)
(création du service consommateurs, relationnel clientèle, résoudre tous les litiges commerciaux et transports pièces détachées, relationnel usine pour demande technique)

1995 - 1999 :

Assistante Commerciale Service Consommateurs chez Sa Philips France (electronique Grand Public)

1994 - 1995 :

Secrétaire comptable chez Sa Aumerle (automobile)

1990 - 1994 :

Secrétaire juridique chez Cabinet Granger (cabinet Juridique)

(suivi des redressements et liquidations judiciaires)

1989 - 1990 :

Aide comptable pôle fournisseurs chez Sa Carrefour (hypermarché)

Logiciels

Office, EDI (Echange Données Informatisées), AS 400, PRAXEDO

Atouts et compétences

Responsabilités :

- Manager une équipe (jusqu'à 14 personnes), 10 techniciens et 4 administratifs pôle clientèle ainsi que Chauffeurs
- Effectuer le reporting journalier
- Organiser toute la planification des interventions
- Analyser les rentabilités tournées et l'activités des intervenants (chauffeurs, techniciens)
- Coordonner les suivis de chantier /tournées
- Gérer la partie administrative de l'équipe (formation, heures, note de frais, congés)

Planification/SAV :

- Gérer le bon déroulement des tournées
- Résoudre les dossiers litiges transports et SAV
- Comptabiliser les factures mensuelles des sous-traitants/affrétés/Fournisseurs
- Etablir toute la comptabilité du service (devis et facturation)
- Réaliser la mise en place d'un nouveau logiciel de planification

Contrôle de Gestion commerciale et pièces détachées :

- Diagnostiquer une demande clientèle (Recueil, analyse et définition des besoins clients)
- Echanger avec les usines, GMS et stations techniques
- Rédiger les courriers, rapports, notes et documents divers
- Renseigner sur les produits avant et après- vente
- Gérer le suivi administratif des retours produits et interventions
- Proposer un questionnaire de satisfaction clientèle et des contrats premium
- Commande de Pièces Détachées (avec suivi de livraisons, déblocage de commande, gestion des litiges transports, approvisionnements, information avec les usines pour les référencements)