

**Myriam N. - Née**  
**93220 Gagny**  
**10 ans d'expérience**  
**Réf : 1812141156**

## Responsable d'equipe

### Ma recherche

---

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

### Formations

---

**2017** : Formation Anglais City Langue

**2016** : Formation Management : Prendre ses nouvelles fonctions de responsable hierarchique à Groupe Cegos

**2003** : Animateur agent mobile à RATP

**2000** : Bac à Lycée Les cotes de Villemomble  
Bac Professionnel VAM

### Expériences professionnelles

---

#### **2010 à ce jour :**

Responsable Service Client Opérations France chez Bilendi Sa sur Paris

- Management, encadrement du service client
- Recrutement des équipes
- Gestion des plannings
- Gestion de l'inventaire trimestrielle
- Gestion de projet : (outil interne Redmine)
- Gestion des commandes /stocks consommables
- Négociation et collaboration BtoB
- Optimisation des procédures drop shipping litige SAV
- Création et réalisation hebdomadaire compte rendu des KPI
- Amélioration et développement des outils CRM
- Contrôle et suivi des procédures liées au portefeuille clients
- Reporting hebdomadaire : statistiques des appels clients, traitements e-mails, expéditions des commandes, suivi des litiges fournisseurs (SAV)
- Reporting Mensuelle: KPI et facturation des clients dans les deadline imparti

#### **2007 - 2010 :**

Chargée de Clientèle chez Bilendi Sa sur Paris

- Assistanat classique : accueil physique, standard téléphonique, gestions courriers, réceptions livraisons
- Conseil relation clientèle : informer le client, suivi SAV, fidélisation clientèle
- Prise de commandes (BtoC) : préparation et expédition commandes
- Gestion des réclamations à partir du CRM, extranet
- Gestion portefeuilles clients (UGC, Société Générale, Banque Populaire, SNCF)
- Gérer les litiges SAV (BtoB to C) : prise en charge de la demande client au suivi de livraison
- Assistante Achat : création des catalogues cadeaux online clients
- Mise en ligne/ mise à jour des produits (prix, tva, stock) rédactionnels sur les catalogues online
- Pointage/facturation fournisseurs

## Logiciels

---

Office, Sap

## Atouts et compétences

---

- Management/Encadrement d'une équipe
- Recrutement des équipes
- Gestion des plannings
- Gestion de l'inventaire trimestrielle
- Gestion de projet
- Gestion des commandes /stocks consommables
- Négociation et collaboration BtoB
- Optimisation des procédures drop shipping litige SAV
- Création et réalisation hebdomadaire compte rendu des KPI
- Amélioration et développement des outils CRM
- Contrôle et suivi des procédures liées au portefeuille clients
- Reporting hebdomadaire : statistiques des appels clients, traitements e-mails, expéditions des commandes, suivi des litiges fournisseurs (SAV)
- Reporting Mensuelle: KPI et facturation des clients dans les deadline impartis