

**Bruno R.** - Né en 1983  
**78500 Sartrouville**  
**12 ans d'expérience**  
**Réf : 2007211246**

## **Responsable adv/responsable service clients/responsable qualité**

### **Ma recherche**

---

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

### **Formations**

---

**2010** : Bac +5 à Université Paris XII

Master AGOS (Administration et Gestion des Organisations Sportives)

Formation en gestion des organisations et RH, droit du sport, droit des marchés publics, sociologie du sport, sociologie des organisations, marketing appliqué au sport, communication et stratégie de manipulation

**2008** : Bac +3 à Université Paris XII

Licence STAPS MDS (Management Du Sport)

Formation en management, gestion des RH, droit général, droit du travail, économie générale, économie du sport, comptabilité, méthodologie de communication, enquête terrain, marketing, sociologie et sciences sociales

**2007** : Bac +3 à Université Paris XII

Licence STAPS Education et motricité

### **Expériences professionnelles**

---

**08/2014 - 09/2019** :

Responsable Service client-Facturation-Qualité chez Cellhire France Eurl

Management : Encadrement d'une équipe de trois personnes.

Recrutement, formation, bilans annuels, mise à jour des objectifs. Relances de paiement des factures (pour les dossiers sensibles ou bloqués), mise en place régulière de nouvelles procédures dans la société.

Finance : Garant de la sécurité financière de l'entreprise.

Scoring des sociétés clientes. Amélioration des procédures d'alertes pouvant anticiper d'éventuelles fraudes ou plaintes clients.

Gestion de la facturation pour les clients en location de courte et longue durée, mise en place de procédures pour les prélèvements automatiques SEPA.

Customer service : Gestion des demandes et plaintes clients, redirection vers les services concernés, émission d'avois, mise à jour du processus de remboursements de garanties.

Présentation des résultats mensuels concernant les KPI service client (taux de satisfaction client (NPS), de plaintes, d'avois...)

Qualité : Garant de la certification ISO 9001:2015

Audit interne des différents services et procédures actives dans la société. Mise à jour des formulaires et procédures enregistrée. Identification des risques et déterminer des actions correctives suivant l'évolution de l'activité (nouvelles offres, législation...), les plaintes clients et les risque financiers

**04/2014 - 08/2014** :

Gestionnaire ADV-GMS chez Grands Moulins De Paris, Nutrixo

Gestion des litiges, de la base de données clients (tarifs, données bancaires...), facturation des commandes livrées, traitement et/ou redirection des différentes demandes clients ainsi que des autres services de l'entreprise

**12/2013 - 02/2014 :****Gestionnaire ADV et logistique chez Hipp Bio**

ADV : Enregistrement des commandes, relation clientèle, transport et entrepôt, prise de RDV de livraison, facturation, gestion des litiges. Responsabilité comptes clients.

Logistique : Gestion des approvisionnements (prévisions de vente), déblocage informatique des entrées et sorties de marchandise, entrées en stock, relation co-paqueur et gestion du co-packing, commandes fournisseurs, gestion de stock client (CCC Carrefour), inventaire annuel

**04/2013 - 10/2013 :****Gestionnaire ADV chez Findus France**

Traitement des commandes et de la facturation auprès de la grande distribution (Intermarché, EMC, Provera...), contact privilégié auprès des approvisionneurs des GMS. Interface entre la logistique, les transports, les clients et le service pénalités.

Responsable litiges du pôle ADV :

Mise en place de réunions avec les services commerciaux, transport et les gestionnaires ADV. Soutien des gestionnaires en cas de blocage des litiges. Extractions et analyse d'indicateurs aidant à l'amélioration du fonctionnement du service (transport, logistique et ADV)

**11/2012 - 02/2013 :****Gestionnaire ADV chez Samsung France**

Biens de consommation électroniques

Traitement des commandes auprès des centrales d'achats. Chargé de comptes clefs (Amazon, Pixmania, MisterGoodDeal...)

Optimisation des affrètements et prise de rendez-vous de livraison auprès des entrepôts.

Envoi de portefeuilles clients : suivi des reliquats de commandes, des disponibilités produits...

**04/2012 - 11/2012 :****Gestionnaire ADV chez Cadum&iba, Lascad, Groupe L'oréal**

Traitement des commandes et de la facturation auprès de la grande distribution (Leclerc, Carrefour, Auchan...), gestion de litiges, contact privilégié auprès des acheteurs des GMS. Logistique : interface entre les différents transporteurs et les entrepôts. Reporting du chiffre d'affaire journalier

**2011 - 2012 :****Assistant ADV chez Av Industry- Hifi Et Ameublement**

Enregistrement des commandes pour toutes les marques du groupe du devis à la facturation (Ateca, Elipson, Highland, Norstone, Lumene), coordination de la logistique (livraison en France et à l'étranger), résolution des SAV, analyses et statistiques de vente

**2002 - 2019 :**

Entraîneur d'équipes de basketball de niveaux départementaux et régionaux (Garçons et filles âgés de 4 à 40 ans) chez Senart Basketball /sport Olympique De Houilles Basket

Leadership, adapter la pratique au niveau du public. Assurer la sécurité physique, technique et affective des individus et de l'équipe. Se remettre en question et effectuer un bilan régulier de l'activité et des résultats, afin de se repositionner vis-à-vis des objectifs donnés. Créer du lien entre les individus qui composent le groupe et son environnement.

**Langues**

---

Portugais (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

**Logiciels**

---

Pack Office, Sap

## Atouts et compétences

---

Management : Encadrement d'une équipe de trois personnes.

Recrutement, formation, bilans annuels, mise à jour des objectifs. Relances de paiement des factures (pour les dossiers sensibles ou bloqués), mise en place régulière de nouvelles procédures dans la société.

Finance : Garant de la sécurité financière de l'entreprise.

Scoring des sociétés clientes. Amélioration des procédures d'alertes pouvant anticiper d'éventuelles fraudes ou plaintes clients.

Gestion de la facturation pour les clients en location de courte et longue durée, mise en place de procédures pour les prélèvements automatiques SEPA.

Customer service : Gestion des demandes et plaintes clients, redirection vers les services concernés, émission d'avois, mise à jour du processus de remboursements de garanties.

Présentation des résultats mensuels concernant les KPI service client (taux de satisfaction client (NPS), de plaintes, d'avois...)

Qualité : Garant de la certification ISO 9001:2015

Audit interne des différents services et procédures actives dans la société. Mise à jour des formulaires et procédures enregistrée. Identification des risques et déterminer des actions correctives suivant l'évolution de l'activité (nouvelles offres, législation...), les plaintes clients et les risque financiers

## Permis

---

Permis B