

Sophie A. - Née en 1980
86170 Avanton
10 ans d'expérience
Réf : 2107231259

Responsable qualité/ satisfaction clients - sécurité

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Nouvelle-Aquitaine, dans le Contrôle technique et sécurité.

Formations

2005 : Bac +2 à Campus VEOLIA environnement - Université Cergy Pontoise
Diplôme Universitaire Gestion des Services Urbains

2003 : Bac +5 à Université de Lille 1
DESS QUALIMAPA, Qualité et Marketing des Productions Alimentaires

2002 : Bac +4 à IUP - Université de Lille 1
Maîtrise QEPI, Qualité et Environnement des Productions Industrielles

2000 : Bac +2 à IUT - Université de Montpellier 2
DUT Industrie Alimentaire

1998 : Bac à Lycée Craponne sur Salon De Provence
BAC S option SVT

Expériences professionnelles

2006 - 2013 :

Responsable Qualité/ Satisfaction Clients - Sécurité chez Jean Lain Automobiles, Concessionnaire Représentant Des Marques Volkswagen Groupe France : Audi, Volkswagen, Volkswagen Utilitaires, Seat Et Skoda

Animation Qualité/ Satisfaction Clients du secteur d'Annecy : améliorer le niveau de satisfaction client auprès de 8 services après-ventes et 7 points de vente

- Définition et suivi des objectifs Qualité : Assurer la Certification TUV ISO9001 v.2000.

- Pilotage et Suivi des objectifs Satisfaction Clients : Suivre, Communiquer, Améliorer les résultats des enquêtes de satisfaction constructeur - Traiter et Répondre aux réclamations clients - Organiser, Animer et préparer les réunions d'amélioration à l'aide d'observations et d'outils de mesure - Coaching comportemental des responsables après-vente.

Animation Sécurité pour l'ensemble de l'entreprise (800 salariés - 28 sites)

- Suivi des objectifs Sécurité : Créer, Mettre à jour et Suivre les documents uniques dont l'évaluation des risques chimiques - Préparer et Animer les formations/ Sensibilisations/ Groupe de travail sur les risques liés aux différents métiers - Assurer la mise en place d'actions répondant aux exigences réglementaires.

Animation Environnement pour l'ensemble de l'entreprise

Gestion de la traçabilité, Suivi et Amélioration du process concernant la manipulation des Fluides Frigorigènes.

2004 - 2006 :

Responsable Qualité Région Sud-Est chez Veolia Environnement - Division Propreté Nettoyage Et Multiservices sur Bordeaux

Qualité Système : Gestion de la certification AFAQ ISO 9001 Version 2000,

Qualité Opérationnelle : Mise en place, Modélisation et Formation des employés de l'Agro-Alimentaire à la

méthode HACCP,
Développer les services associés, ouvertures de chantiers, analyse des risques sécurité, ...

2003 - 2004 :

Responsable Qualité chez Ofis Qualite - Organisme De Certification Pour L'industrie Agro-alimentaire sur Limoges

Mise en place du Manuel d'assurance qualité et le manuel des opérations dans le but d'obtenir l'accréditation EN 45011,

Conseils aux entreprises pour la mise en place du standard IFS.

2002 - 2002 :

Stagiaire Qualité sécurité Environnement chez Ricard sur Vendeville

Mise à jour évaluation des risques Qualité, Sécurité, Environnement

2000 - 2000 :

Stagiaire Qualité chez Givrafruits sur Peypin

Evaluation du nettoyage des lignes de production

Langues

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

Atouts et compétences

Responsable Qualité/ Satisfaction Clients - Sécurité

Permis

Permis B

Centres d'intérêts

Voyages, rugby (ancienne joueuse), badminton

Secrétaire au Conseil d'Administration de l'Association les lutins de Bellefois