

Pour plus de confidentialité ce CV est anonyme ! - Pour avoir accès aux coordonnées de ce candidat vous devez être une entreprise identifiée.

Responsable service clients

Votre société fait-elle confiance aux personnes d'expérience ?

De nature dynamique, ayant un sens aigu des responsabilités, je souhaite collaborer avec une entreprise où la perspective de mettre en pratique ma connaissance des négociations commerciales ainsi que la pratique de langues vivantes sont des éléments importants dans ma démarche.

Expérience professionnelle

Janvier 2006
Octobre 2008

COMMERCIALE

Mission : Commerciale

Moyens : Commerciale au sein d'une société de recyclage de déchets ferreux et non-ferreux côté français

Faire connaître Theo Steil sur le territoire français

Pratique journalière du LME pour l'actualisation des prix de revalorisation pour les métaux

Tonnage mensuel d'environ 1000 T (nouveaux clients pour la société)

Logistique : toutes les ferrailles ou métaux achetés sont acheminés via mon réseau transport

Septembre 2003
Décembre 2005

Responsable groupe Transport

Mission : LOGISTIC MANAGER

Moyens : Responsable groupe transport au sein d'une société de recyclage des métaux ferreux et non-ferreux

Mise en place d'une structure transport

Grande Exportation vers l'Asie en fret maritime

Gestion de l'approvisionnement de tous nos fournisseurs externes

Vente vers nos plus gros clients sur le plan logistique

Gestion commerciale (négoce) de notre filiale allemande: achats, ventes et transport

Décembre 1991
Août 2003

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGER

KUEHNE & NAGEL

Mission : CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGER

Moyens : Customer relationship manager De mai 2002 à juin 2003

Gestion d'un service clientèle pour le compte du fabricant d'ordinateur Apple

Logistique européenne pour le compte d'importants grossistes tels que FNAC, DARTY ou BOULANGER

Maintien d'un service de qualité par une remise en cause constante de nos capacités d'amélioration

Visites régulières chez ces clients afin d'être à l'écoute de leurs exigences

Gestion de tous les dossiers litiges avec établissement de constat auprès de la compagnie d'assurance

Management d'une équipe de 7 personnes : 5 sur le plan administratif et 2 sur le terrain

Bilan : Ces fonctions demandent une rigueur absolue, un réel dynamisme et une volonté de réussite pour la plus grande satisfaction du client.

Mai 1999
Avril 2002

REMAILING SUPERVISOR

KUEHNE & NAGEL

Mission : REMAILING SUPERVISOR

Moyens : Visites clients et rapports de visite à rédiger

Compte-rendus

Offres de prix en langues étrangères : essentiellement anglais et allemand

30 % du CA de l'entreprise

Clients bénéficiaires : institutions européennes telles que la CEE , l'office des publications , l'office européen des brevets.

Lancement et mise en place du projet „Euro Facile“ (février 2000) jusqu'à la mise en place effective de l'€uro

Travail en autonomie totale : gestion et réponse aux appels d'offre de services avec étude de faisabilité en coûts et main-d'œuvre (expérience importante dans la logistique)

Gestion complète des entrées, sorties avec budget à respecter et clôture de comptes à chaque fin de mois afin de suivre de façon permanente l'évolution du service

Décembre 1991
Avril 1999

PARCEL SERVICE SUPERVISOR

KUEHNE & NAGEL

Mission : PARCEL SERVICE SUPERVISOR

Moyens : Expédition de colis sur toute l'Europe par avion et terre

Suivi de l'envoi du départ jusqu'à destination: formalités douanières si besoin, bordereaux d'expédition, étiquetage, envoi

Système de Track & Trace du colis afin de pouvoir informer la clientèle du tracé de l'expédition

Pratique journalière des langues étrangères : l'allemand, l'anglais et le luxembourgeois

Gestion complète des entrées, sorties avec budget à respecter et clôture de comptes à chaque fin de mois afin de suivre de façon permanente l'évolution du service

Diplômes et formations

Octobre 1986
Juin 1987

Faculté de Metz

Département anglais et formatrice d'anglais au Sépum, centre de réinsertion d'adultes
DEUG d'anglais

Septembre 1984
Juin 1986

Lycée Jean Moulin

Lycée d'enseignement supérieur
BTS secrétaire trilingue

Spécialisation : Langues vivantes

Septembre 1981
Juin 1984

Lycée Hélène Boucher

Enseignement secondaire de la seconde à la terminale. Section littéraire + 3 langues vivantes.
BAC A2

Compétences en informatique

Logiciels

Word

Excel

Power Point

Langages

SAP
AS400
UNIX
RECY

Informations complémentaires

Pratique de l'utilisation de PC Apple

Maîtrise linguistique

Français

Niveau oral : Maternelle, **Niveau écrit** : Maternelle

Anglais

Niveau oral : Courant, **Niveau écrit** : Courant

Allemand

Niveau oral : Courant, **Niveau écrit** : Courant

Italien

Niveau oral : Courant, **Niveau écrit** : Moyen

Divers

Membre du jury pour l'AFPA

Teste les candidats en logistique, langues pour l'obtention de leur diplôme.

Pratique régulière de la natation

Mariee, 2 enfants

Langue parlée uniquement :
Luxembourgeois

Séminaires de "teamleadertraining" partagé sous 2 modules :

- plus de temps pour moi, plus de temps pour mon équipe
- comment résoudre les problèmes par la communication au sein de l'équipe