



**** *

29/01/1987 (37 ans)

Marié

Permis B

** * * * *

Salon-de-Provence (13300)

*****@*****.***

Assistante Administrative Affrètement, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

avr. 2022 / aujourd'hui

Gestionnaire Transport BTC

Maisons Du Monde

Piloter la relation transport de son portefeuille de fournisseurs en abordant l'ensemble des points suivants :

Être garant de la qualité de service de son portefeuille de fournisseurs

Identifier et traiter les dysfonctionnements transport (remontées EDI, analyses KPI etc.), mettre en place des actions correctives et adapter la fréquence des contrôles

Animer les revues de performances mensuelles avec les fournisseurs (lecture des KPI et mise en place de plans d'actions)

Être l'interlocuteur privilégié de son portefeuille pour les services transverses (Direction Relation Clients, Qualité Logistique, Informatique etc.)

Piloter la mise en place opérationnelle des projets

Traiter les mails opérationnels

Faire preuve de créativité et être force de proposition pour améliorer la qualité de service
Piloter

août 2019 / avr. 2021

Gestionnaire Transport BTC

Distrimag Saint Martin de Crau

- *Contact avec les transporteurs dans la langue du pays (Fr, UK, IT, ES et CH)*
- *Management quotidien des prestataires de transport*
- *Identifier et traiter les anomalies-dysfonctionnement transport (EDI, suivi de la qualité des marchandises...etc)*
- *Assurer le suivi quotidien de l'activité (Interface service client, informatique, flux, suivi réclamation)*
- *Tenue des revues de performances mensuelles des transporteurs (KPI's, remontée EDI)*
- *Gestion hebdomadaire et mensuelle des litiges*
- *Contact avec les transporteurs dans la langue du pays (Fr, UK, IT, ES et CH)*
- *Management quotidien des prestataires de transport*
- *Identifier et traiter les anomalies-dysfonctionnement transport (EDI, suivi de la qualité des marchandises...etc)*
- *Assurer le suivi quotidien de l'activité (Interface service client, informatique, flux, suivi réclamation)*
- *Tenue des revues de performances mensuelles des transporteurs (KPI's, remontée EDI)*
- *Gestion hebdomadaire et mensuelle des litiges*

sept. 2018 /

Assistante Administrative Affrètement

DB Schenker France

- *relation téléphonique et email avec les clients.*
- *Accueil et renseignement des clients.*
- *Gestion & suivie des palettes Europe.*
- *Prise de rendez-vous avec le destinataire et transporteur.*
- *Traitement administratif de dossiers (saissie de courrier, mis en forme de document)*
- *suivie des informations vers le Responsable ou le service concerner.*
- *Saisie des commandes de chargement et livraison.*
- *mettre en place tous la course expresse de la messagerie.*

- demande de prix et cotation pour les demandes de transport national.
-suivie de livraison.

août 2018 / sept. 2018	Chargée D'Accueil Banque Populaire Méditerranée - relation téléphonique et email avec les clients - Accueil et renseignement des clients - la qualité des réponses apportées aux clients, dans les délais impartis - effectué des virements
juin 2018 / août 2018	Hôtesse De Caisse Total Acces (Argedis) - Accueil et renseignement des clients. - Connaissance des procédures d'encaissement et des règles de tenue de la caisse. - Esprit de service et bon contact clientèle. - Maitrise des logiciels de caisse et de vente. - Tenue de la caisse à écran tactile
juil. 2015 / juil. 2016	LOAN OFFICER National Insurance Company Limited - rédiger des notes de synthèse pour le comité direction - contrôler les remboursements des Clients - assurer le suivi des dossiers problématiques, - la coordination des ordres clients et leur bonne réception/traitement (levées/ventes/virements) - la gestion du risque et le traitement de dossiers de prêts (assurance et investissement)
mars 2009 / juin 2015	Gestionnaire de Compte British American Insurance Co Ltd (BAI) - déterminer la solvabilité des demandeurs, - accorder ou non l'octroi d'un crédit - monter des dossiers de crédits - effectuer des études prévisionnelles - définir la capacité de remboursement en fonction de la demande de crédit - présenter les dossiers à sa délégation supérieure
sept. 2006 / mars 2009	Gestionnaire de Compte (département Assurance) - le développement commercial de la relation client - Fidéliser et développer un portefeuille de clients - Proposer des solutions adaptées à vos clients - Réaliser des actions de prospections internes et externes pour développer le portefeuille
mars 2006 / sept. 2006	Téléconseiller (département Assurance) - relation téléphonique et email avec les clients - maîtriser les outils informatiques en lien avec son activité - la qualité des réponses apportées aux clients, dans les délais impartis ORMATIONS

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2014	Working With Assertiveness
/ juin 2013	Communication Centosis Leaning and Self Développement
/ juin 2012	Time Management Pitman Training Center
/ juin 2009	Customer Care Pitman Training Center
sept. 2007 / juin 2008	Symbyosis Management training Center
sept. 1999 / juin 2005	GENERAL CERTIFICATE OF EDUCATION (BAC GENERAL) - BAC+3 Hindu Girls College Mauritius; Université De Cambridge

COMPETENCES

Créole, indiennes, tamil, Excel, Word pack office, mail

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Français

Basque

CENTRES D'INTERETS

cuisine, Mer, Voyager, Sport, nature