



\*\*\*\*\* \*\*

Paris 14 Observatoire (75014)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*. \*\*

## RESPONSABLE ADV FRANCE Expertise du Service Client, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

déc. 2018 / avr. 2022

#### Responsable ADV France

Laboratoire BIOCDEX

- \* Management Equipe ADV (3 personnes), Coordination de l'activité, Formation de l'équipe,
- \* Gestion des opérations ADV journalières (monitoring /lancement de produits/suivis stocks usine), suivi des KPIs,
- \* Gestion des marchés publics hospitaliers de la publication/ notification de marché et des conditions tarifaires,
- \* Projets transverses (Dématérialisation des commandes/plateforme BtoC/I ntégration d'une nouvelle activité...).

juin 2018 / sept. 2018

#### Assistante de Marchés Hospitaliers & Customer service

GILEAD

ME (Oncologie/VIH/Hépatite B)

- \* Gérer les marchés publics de la publication à la notification,
- \* Gérer les stocks chez le dépositaire MOVIANTO (Réapprovisionnement/Roulement/Destockage/Mise en production) sur Oracle,
- \* Gérer le processus de contingentement avec les grossistes (systèmes d'information, appels, suivis, courriers),
- \* Assurer le traitement journalier des commandes conformément aux BPD,
- \* Prendre en charge et traiter les litiges de distribution,
- \* Créer des comptes clients selon les procédures,
- \* Seconder la Responsable du service.

janv. 2016 / avr. 2018

#### Assistante ADV

Laboratoire ALLERGAN

- \* Gérer un portefeuille clients (3 types de clients) pour 3 gammes de produits-SAP,
- \* Gestion des commandes dans leur intégralité, gestion des litiges clients,
- \* Gestion de Stocks (prothèses mammaires en dépôt fixe ou temporaire chez le client- Organiser les retours),
- \* EDI (SAP) - et Plateforme Hospitalis,
- \* Régularisation litiges (avoirs et refacturations),
- \* Logistique avec Rhénus (traitement des litiges transports),
- \* Création de comptes clients auprès de Dublin (anglais opérationnel),
- \* Projets transverses -Mise en place de Chorus Pro ->dématérialisation des factures,
- \* CRM Veeva - Déclaration des litiges sur plateforme,
- \* Participation à la transition du service.

janv. 2014 / déc. 2015

#### Gestionnaire Marchés Hospitaliers

Laboratoire COVIDIEN / MALLINCKRODT( = ex COVIDIEN)

Marchés Publics et Service Clients- Secteur Industrie Pharmaceutique

- \* Réaliser la réponse aux Appels d'Offres (Veille jusqu'à la réalisation de la réponse en dématérialisé) ,
- & suivi des contrats, avenants, reconductions, en interface avec les forces de vente,
- \* Valider les notifications (créer les conditions commerciales dans SAP SD),
- \* Etablir les offres de prix (en accord avec la force de vente),
- \* Régulariser les litiges (notamment les litiges prix), régulariser les avoirs pour compte.

mai 2013 / déc. 2013

#### Order Administrator

VERIFONE

- \* Gérer les commandes (norme SOX),
- \* Travailler avec le département Supply et les entrepôts de distribution en

Europe/Chine (anglais exigé) ,  
\* Assurer le suivi et la livraison dans les délais impartis (Incoterms/Export),  
\* Coordonner les actions Commerciales en relation avec les départements en interne et en externe,  
\* Facturation mensuelle.

- janv. 2011 / mars 2013**    **Gestionnaire de Marchés Hospitaliers**  
Laboratoire TEVA  
\* Réaliser la réponse aux Appels d'Offres (Veille jusqu'à la réalisation de la réponse en dématérialisé) & suivi des contrats, avenants, reconductions, en interface avec les forces de vente,  
\* Valider les notifications (créer les conditions commerciales dans SAP),  
\* Etablir les offres de prix (en accord avec la force de vente),  
\* Régulariser les litiges (notamment les litiges prix), régulariser les avoirs pour compte,  
\* Administration des ventes : Back up des commandes (enregistrement, reliquat, logistique, facturation, avoir...).
- janv. 2009 / déc. 2009**    **Assistante ADV**  
ECOLAB  
\* Gestion d'un portefeuille de clients (grands comptes), \* Gestion des factures des avoirs & des retours, \* Résolution des litiges,  
\* Prise de commandes par téléphone /Email/fax, \* Liaison permanente avec l'usine, la force de vente la  
\* Organisation de la logistique, logistique.
- juin 2008 / déc. 2008**    **Coordinatrice ADV et Force de vente**  
LABORATOIRE ALLERGAN  
\* Gestion d'un portefeuille « Grands comptes »,  
\* Gestion des dépôts pour les D.M et déclenchement de la facturation,  
\* Gérer les tableaux de bord (Excel) : Remises et RFA pour la totalité du portefeuille,  
\* Collaboration avec Dublin pour le transfert des données informatiques dans la base,  
\* Coordination avec l'ADV, la force de vente via un reporting hebdomadaire,  
\* Réalisation mailing pour le portefeuille « Grands comptes ».
- janv. 2007 / mai 2008**    **Assistante Commerciale**  
BOSCH SECURITY SYSTEMS - MATTEL France - ROYAL GREENLAN  
\* Gestion d'un portefeuille de clients, \* Tenue de tableaux de bord notamment des \* Prévission d'un planning de production avec le emballages (MDD), commercial (en accord avec l'usine en \* Gestion des opérations de promotion avec le Allemagne), client (production et livraison spécifique).
- avr. 2004 / sept. 2007**    **Création magasin de fleurs**  
« BOIS DE ROSES"
- janv. 2003 /**    **Responsable d'un pôle ADV**  
SAMSUNG
- janv. 1998 / déc. 2002**    **Assistante Commerciale & ADV France et DOM TOM**  
ESTEE LAUDER, L'OREAL, LOLITA LEMPICKA, JOHNSON&JOHNSON, TIFFANY
- janv. 1993 / déc. 1997**    **Secrétaire d'Etude**  
DES AULNOIS (Notaire)
- janv. 1991 / déc. 1992**    **Attachée Commerciale**  
CETELEM

## **DIPLOMES ET FORMATIONS**

---

- / juin 2020**    **Certificat IATA - Transport des matières dangereuses**
- / juin 2019**    **Formation Auditeur (Transporteurs)**
- / juin 2018**    **Certificat Technicien PNL -IFPNL (techniques de communication)**

- / juin 2010 **Master 1(Titulaire)- Responsable Technico-Commercial International -**  
BAC+4  
Centre Techniques Internationales
- / juin 1998 **BTS Assistante Commerciale France - Export - BAC+2**
- / juin 1990 **DEUG Analyses Economiques - BAC+2**  
Faculté Paris 13
- / juin 1987 **Baccalauréat B - Economie - BAC**

## COMPETENCES

---

Oracle, SAP, EDI, Plateforme Hospitalis, Chorus Pro, CRM, SAP SD, Excel, Pack Office, AS 400, EURYDICE, Wanao, Doubletrade-CRM, Veeva, Sales Force

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

<b>Anglais</b>	Professionnel
<b>Espagnol</b>	Académique

## CENTRES D'INTERETS

---

Danse, Jazz, Peinture