



\*\*\*\*\*

10/03/1963 (61 ans)  
Nationalité française  
célibataire  
Permis B (véhicule personnel)

\*\*\*

Noé (31410)

\*\*\*\*\*

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

## ASSISTANTE ADMINISTRATION DES VENTES GESTION CLIENTS, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

juil. 2022 / mars 2023

#### Gestionnaire ADV France / export

HYDROBUILDING SYSTEMS / ELLONA Toulouse ET AGRONUTRITION Carbonne  
*Valider et enregistrer dans l'ERP les commandes de produits et de services, s'assurer du respect de la politique commerciale et notamment des conditions de ventes ainsi que de la solvabilité des comptes clients, s'assurer de la disponibilité des stocks, à défaut prévoir les services de livraison en fonction des programmes de fabrication et des disponibilités des ressources pour le service au client, assurer la gestion administrative (gestion du système de facturation, supervision des dossiers de financement lorsque le cas se présente, relance des impayés), assurer la relation client dans le cadre du suivi de la commande, de la livraison et prendre en compte les réclamations, tenir un tableau de bord et réaliser le reporting sur les ventes et fournir les analyses utiles à la direction marketing, travailler en coordination avec l'ensemble des fonctions de l'entreprise : marketing / vente / production et support client. Assurer le suivi logistique et apporter son support aux achats.*

janv. 2021 / févr. 2022

#### Correspondante service clients ET Assistante exploitation transport

TERREAL Colomiers & LAFARGEHOLCIM Toulouse  
*TERREAL : Enregistrement des commandes (EDI et papier) et contrôle des informations y figurant. Veille au respect des conditions générales et particulières de vente avec la force commerciale. LAFARGEHOLCIM : Réception des commandes clients par téléphone, mail ou fax, enregistrement des commandes sur le logiciel SAP, application des règles d'affectation des transports, organisation du planning transport.*

juil. 2019 / janv. 2020

#### Coordinatrice Service Center

COLLINS AEROSPACE à Blagnac  
*\* Contrôle de la conformité entre les commandes clients et les données enregistrées dans l'ERP par le bureau des entrées (réception d'équipements à réparer) : N° de commande, de pièce, de série, vérification de la date de garantie pour savoir si le matériel devra être renvoyé gratuitement ou non une fois réparé et consultation du CRM qui contient "toute la vie" de l'appareil en réparation ; Contrôle des lignes de la commande ERP pour repérer quels composants sont gratuits ou payants et s'il faudra facturer ou non des heures de main d'œuvre.  
\* Modification des accountings selon les directives des techniciens et/ou des commerciaux. Affectation des accountings dans les lignes de commande ERP, afin que les coûts de pièces et main d'œuvre soient conformes à la proposition ou au devis envoyé au client, avec recherche et ajout des prix qui ne remontent pas automatiquement dans le logiciel.  
\* Pour les clients "cash in advance" : Transformation de la proposition ou du devis en facture pro forma suite à accord écrit du client concernant les modifications apportées à son matériel, leur coût et la devise de facturation à appliquer.  
\* Contrôle et modification si nécessaire des données de renvoi et facturation de l'appareil*

réparé : identité de l'acheteur, du payeur, devise, adresse du destinataire, incoterm, coordonnées du transporteur, instructions particulières d'expédition.  
 \* Envoi de la pro forma au client et renseignement du CRM pour en informer le commercial concerné, puis mise en stock physique et administrative de l'équipement.  
 \* Expédition de l'appareil réparé : Vérification dans le logiciel qu'aucun élément ne bloque l'envoi (contrôle technique final non validé, blocage comptable car paiement anticipé non reçu, client faisant partie de la liste de clients bloqués, licences à fournir ...) et que les conditions d'expédition n'ont pas changé depuis la réception du matériel (destinataire, moyen de paiement, incoterm, transporteur) ; Edition des documents d'expédition (colisage, facture, étiquettes à coller sur le colis) ; Sortie de stock physique et administrative de l'équipement, puis renseignement du CRM pour informer le commercial concerné ; Enregistrement du bon de livraison dans le fichier des urgences si AOG ou autre urgence répertoriée.  
 Envoi des coordonnées d'expédition aux clients dont la pièce est renvoyée ailleurs que chez eux après réparation (preuve d'envoi du matériel vers le destinataire désigné dans la commande) : Après confirmation du départ dans le logiciel, impression, scan et envoi mail du colisage, de la facture, de la fiche technique de réparation, du certificat libératoire et de la copie de la LTA dans certains cas.

#### **sept. 2018 / févr. 2019     Assistante ADV et Achats**

ISIT à Plaisance du Touch  
 \* Gestion des commandes clients : Réception et enregistrement des commandes dans l'ERP, vérification des conditions de paiement et de la conformité des prix avec les devis des commerciaux, envoi AR aux clients avec facture proforma si paiement à la commande.  
 Renseignement du suivi commande dans le CRM pour les commerciaux (commande reçue pour tel produit, pour un montant total de tant, conforme ou non conforme au devis).  
 \* Gestion des commandes fournisseurs : Enregistrement des commandes dans l'ERP avant envoi aux fournisseurs, suivi par rapport aux délais annoncés (relances), réception et contrôle des produits livrés et des factures (vérification de la conformité des codes produits, des quantités et des prix par rapport à la commande), enregistrement des produits dans la base stock (scan des produits sérialisés) et des factures dans l'ERP (conversion de la devise étrangère en euro si nécessaire).  
 \* Livraison et facturation clients : Emballage des produits, édition des bons de livraison, des factures et des bordereaux d'envois sur le site des transporteurs, mail clients pour informer de la livraison et envoi des factures par mail ou par courrier, renseignement de la livraison dans le CRM pour les commerciaux.

#### **juin 2017 / sept. 2018     Chargée de clientèle**

ACTIA à Colomiers  
 \* Ordonnancement : Réception, analyse et intégration des besoins (émis par les clients ou les commerciaux) dans l'ERP, gestion des prévisions (demandes d'informations, alertes), planification des besoins en fonction de la faisabilité industrielle en terme de délais (approvisionnement + fabrication) et de capacité, replanification des besoins en cas d'aléas majeurs (techniques, rupture d'approvisionnement ou demande client), lancement des ordres de fabrication, suivi quotidien des encours de production et des entrées en

stock de produits  
 finis, préparation des réunions de production hebdomadaires, remontée au service  
 achats des délais composants bloquants, participation à la gestion des DET (Demandes d'Evolution Techniques).  
 \* Administration des ventes : Contrôle des conditions commerciales avec les responsables  
 comptes clients (prix de vente, conditions de paiement et de livraison), relations clients  
 (envois d'accusés de réception commandes, informations livraisons), résolution des litiges  
 clients sur le plan des livraisons (impayés et problèmes logistiques), préparation de réunions hebdomadaires afin de cerner avec précision les problèmes de livraisons existants ou potentiels. Interface entre les clients et les services achats, production (Colomiers / Tunis), emballage, logistique.

|                                |                                                                                 |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <b>juil. 2015 / déc. 2016</b>  | <b>Technicienne ADV et logistique</b><br>CONTINENTAL à Toulouse                 |
| <b>mars 2015 / juin 2015</b>   | <b>Assistante service clients et accueil</b><br>RIVULIS IRRIGATION à Lespinasse |
| <b>janv. 2014 /</b>            | <b>Assistante ADV Gestion Commandes</b><br>BONCOLAC à Toulouse                  |
| <b>janv. 2013 /</b>            | <b>Assistante administration des ventes</b><br>LANCER à Tournefeuille           |
| <b>janv. 2012 / janv. 2013</b> | <b>Assistante export</b><br>SERCEL à Valentine                                  |
| <b>janv. 2010 / déc. 2011</b>  | <b>Assistante administration des ventes</b><br>HEMODIA à Labège                 |
| <b>janv. 2010 /</b>            | <b>Assistante commerciale administrative</b><br>BIO CLIMATISATION à Toulouse    |
| <b>janv. 2009 /</b>            | <b>Secrétaire polyvalente</b><br>SUD ENERGIE à Toulouse                         |
| <b>janv. 2008 / janv. 2009</b> | <b>Technicienne admin</b><br>PIERRE FABRE à Muret                               |
| <b>janv. 2007 /</b>            | <b>Assistante commerciale</b><br>SOPRA GROUP à Colomiers                        |
| <b>janv. 2006 / janv. 2007</b> | <b>Télévendeuse</b><br>TELEPERFORMANCE à Labège                                 |
| <b>janv. 2006 /</b>            | <b>Assistante commerciale import export</b><br>ELYSEECARS à Muret               |
| <b>janv. 2003 / déc. 2005</b>  | <b>Employée de maison APA</b><br>BERGANTZ JEANNE à Muret                        |
| <b>janv. 2002 / janv. 2003</b> | <b>Assistante commerciale export</b><br>SINTERS aéronautique à Toulouse         |
| <b>janv. 1989 / janv. 2002</b> | <b>Collaboratrice commerciale export</b>                                        |

janv. 1988 /

**Secrétaire administrative et commerciale**  
STEH à Colomiers

janv. 1984 /

**Agent commercial d'escale**  
AIR FRANCE à l'aéroport de Blagnac

## DIPLOMES ET FORMATIONS

---

/ juin 1988

**D.E.S.S en L.E.A (MASTER 2 Langues Etrangères Appliquées commerce international BAC + 5 )** - BAC+3  
l'Université Toulouse II Jean Jaurès

/ juin 1985

**Préparation du B.T.S Secrétaire de Direction** - BAC+2  
l'Ecole Vidal de Toulouse

## COMPETENCES

---

ERP, CRM, faudra, Interface, Word, Excel, Access, Score, Outlook, Lotus Notes, Orian & Performer, Internet, PowerPoint, Neo Office sur Mac, CRM Techs MAT, SAP, Ceos, Spirit, AS400, Movex, SAGE 100, Gescom, SYLOB, Précix

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

|                 |               |
|-----------------|---------------|
| <b>Anglais</b>  | Courant       |
| <b>Espagnol</b> | Courant       |
| <b>Allemand</b> | Professionnel |
| <b>Italien</b>  | Professionnel |
| <b>Français</b> | Bilingue      |