



* * * * *

Brissac-Quincé (49320)

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

QHSE, Certificat consulaire, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

juin 2017 / aujourd'hui

Chargée de clientèle

Maine et Loire, Sarthe et Mayenne

Résultats : objectifs annuels atteints à 100% depuis 3 ans

Gestion d'un portefeuille d'environ 62 clients signataires (140 points de livraison) dont 4 grands comptes (CA > 200000 euros).

Conduite des rendez-vous clients, identification de leurs besoins et mise en place d'un accompagnement personnalisé.

Proposition de prestations correspondant aux besoins des clients.

Traitement des appels téléphoniques et des courriels (une trentaine en moyenne par jour) avec réponse aux demandes de renseignements.

Traitement des réclamations et des litiges signalés par les clients.

Organisation de réunions et visites de la cuisine pour présentation aux clients.

Suivi des contrats clients, gestion des renouvellements, des avenants et des résiliations.

Reporting quotidien de l'activité dans le CRM

Recrutement, formation et accompagnement de 12 collaborateurs (entretien

professionnel, saisie des horaires, planning, suivi de budgets, commande des produits)

Réalisation d'audits hygiène sur sites clients et d'audits internes

oct. 2002 / mai 2017

Animatrice QHSE et Formatrice

RESTORIA, Angers

Mise en application, suivi et amélioration continue du Système de Management QHSE.

Veille réglementaire en matière d'hygiène, de sécurité et d'environnement.

Conception et envoi des dossiers d'agréments sanitaires aux DDPP.

Analyse des causes en cas d'incident et d'accident du travail.

Support technique des opérationnels.

Réalisation d'audits (internes et fournisseurs) avec production de rapports.

Suivi des indicateurs de performance QHSE.

Gestion des retraits/rappels, gestion des alertes sanitaires signalées et des TIAC validées par l'ARS.

Conception des supports pédagogiques.

Animation des formations auprès des équipes de production (environ 90 salariés) et du personnel clients.

janv. 2001 / sept. 2002

Responsable qualité

Maison de retraite et Hôpitaux locaux, Sillé-Le-Guillaume / Beaumont-sur-Sarthe / Bonnétable

Création/mise à jour de la documentation en réponse au référentiel d'accréditation pour les 3 établissements.

Coordination de la mise en place de l'accréditation des 3 sites.

DIPLOMES ET FORMATIONS

juin 1998 / sept. 2000

Environnement, Maitrise BPE - BAC+4

Université de Rennes

COMPETENCES

Pack Office, Informatique

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français