



05/12/1987 (36 ans)
Nationalité Française
Marié
Permis Oui (le B & l'A1)

Pau (64000)

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

Responsable Rayons Presse, Librairie, Textile & Bazar, Junior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mai 2022 / aujourd'hui

Responsable Rayons Presse, Librairie, Textile & Bazar

Super U Idron (64)

- Assurance de la logistique et de la gestion des marchandises des rayons : commandes, réceptions et approvisionnements.
- Mise en place et suivi des opérations saisonnières, ainsi que des produits permanents.
- Suivi de l'évolution du marché et des produits afin de proposer des nouveautés du moment à la clientèle.
- Valorisation de la présentation générale des rayons dans le respect des règles d'implantation et de merchandising : information-produit, mise en rayon, facing, étiquettes-prix, balisage publicitaire.
- Rendu des rayons attractifs pour fidéliser la clientèle.
- Ambassadeur de la marque U → renseignement et information des clients sur les offres spéciales et promotions afin de les fidéliser.

mai 2022 / mai 2022

Agent Support aux Opérations en Intérim

FedEx Express EU Pau (64)

- Exécution de tâches administratives et coordination des opérations quotidiennes, qui peuvent inclure la saisie de données, les activités Ramp, les activités de tri, les activités de traçage, les activités Dispatch et le service-client local.
- Bien que les tâches opérationnelles fassent partie du poste, la majeure partie du temps est consacrée aux activités au bureau.
- Assurance de la réalisation des processus et procédures définies dans les délais impartis.
- Assurance de leur précision et de leur exhaustivité, ainsi que du respect vis-à-vis des normes internes et externes applicables.
- Identification des anomalies qui surviendraient et recourt à son propre jugement en se basant sur les règles et procédures pour les résoudre.
- Dans les cas plus complexes, réserve de la possibilité de soumettre le problème à des équipiers plus expérimentés.
- Précision et souci du détail
- Compétences informatiques et MS Office
- Compétences d'organisation et de planification
- Compétences interpersonnelles
- Compétences en résolution de problèmes
- Esprit d'équipe et notions en management
- Exécution d'autres tâches à la demande de l'employeur

avr. 2022 / mai 2022

Employé Secteur Drive & Employé Commercial Secteur PGC selon Besoins

Intermarché Serres-Castet (64)

*Employé Secteur Drive

- Contribution active au développement de l'activité Drive du point de vente de la récupération d'une commande en rayons jusqu'à sa clôture (livraison jusqu'au véhicule du client et parfois livraison directement à domicile), suivi de chaque étape de préparation afin d'optimiser le processus
- Maîtrise des outils informatiques dédiés aux commandes e-commerce (Pad ou Zebra).
- Préparation de chaque commande dans le respect des incontournables qualité définies et dans un souci constant de satisfaction-client (choix et respect du produit, respect de la chaîne du froid etc...)
- Ambassadeur de l'enseigne dans le cadre de ce service, offre à chaque client un accueil et un service personnalisé à l'écoute de ses besoins
- Promotion du programme de fidélité e-commerce de l'enseigne

**Employé Commercial Secteur PGC*

- Aide dans les rayons en cas de besoins*
- Disposition des produits et marchandises dans les rayons selon les consignes de rangement, d'emplacement et de présentation*
- Réalisation d'inventaire des produits en stock et acteur de leur renouvellement, en collaboration avec le Chef de Secteur PGC*
- Assistance avec sourire et bienveillance des clients dans les rayons*

nov. 2021 / févr. 2022

Chef de Secteur Alimentaire

Monoprix Pau (64)

- Management, animation et motivation d'une équipe de 10 personnes (briefings & conduite de réunions)*
- Gestion de 16 rayons*
- Entretiens individuels (recadrage, remotivation, professionnel...)*
- Gestion de la réception, des commandes, des stocks négatifs, des ruptures, des inventaires tournants et fiscaux*
- Gestion de l'hygiène et des alertes qualités (HSCT)*
- Mise en avant des offres promotionnelles*
- Mise en avant d'animations commerciales avec cross merchandising*
- Analyse de la démarque, du CA, du scoring satisfaction-clients (NPS)*
- Propositions et mise en place de plans d'action*
- Réalisation de planogrammes*

nov. 2020 / déc. 2020

Vendeur Univers Multimédia & Confort

Boulangier Lescar (64)

- Développer les ventes de son univers « produits » par une écoute attentive des besoins clients, un conseil personnalisé et la consolidation d'une solution optimale.*
- Assurer une tenue de rayon agréable, attractive et commerciale.*
- Assurer la satisfaction durable de chaque client par le suivi de ses ventes (livraisons, installations, suivi téléphonique).*

févr. 2020 / nov. 2021

Responsable-Adjoint de Magasin en Alternance en Master 2 MMFRH à l'ESC Pau

Aldi Marché Cestas à Serres-Castet (64)

- *Assister le manager de magasin dans l'encadrement des équipes (intégration, formation, accompagnement et montée en compétence des collaborateurs).*

oct. 2018 / oct. 2019

Manager-Adjoint de Secteur FLE en Alternance en Bac+3 RMD à l'ESC

METRO Lons (64)

- *Coordonner l'activité de l'équipe, l'animer, la motiver & la former*
- *Gérer les réunions et les entretiens individuels*
- *Vérifier la conformité des livraisons & superviser le stockage des produits*
- *Contrôler la mise en rayon des articles & adapter le plan d'implantation des articles*
- *Contrôler l'état de conservation des produits périssables*
- *Concevoir des plans d'action selon une analyse chiffrée puis déterminer des préconisations*

sept. 2017 / sept. 2018

Agent de Secteur Encaissement & Employé Commercial FLE

METRO Lons (64)

- *Renseigner, conseiller, satisfaire, facturer & encaisser les clients*
 - *Contribuer par l'observation & et l'action à la lutte contre la démarque*
 - *Informers sa hiérarchie en cas d'anomalie*
- 2019
- *Participer activement au bon fonctionnement du rayon en lien avec ses collègues*

mai 2010 / sept. 2017

Téléconseiller avec Mission Superviseur 1 Mois

Acticall Billère puis Pau (64)

- *Mission de Superviseur en Août et Septembre 2011 durant laquelle j'ai Managé une Équipe de 13 Personnes.*

- *Appels entrants (du plus récent au moins récent dans la même société)*
- Renseignement sur offres, formules, tarifs, chaînes, services proposés, prélèvements, factures et leur édition, résolution dysfonctionnements techniques, réinitialisation espace client, gestion matériel, réclamations de toutes natures, financières, commerciales, juridiques, de prestation de service...).*
- Aide vendeurs Auchan, Carrefour, Darty, Boulangier, Leclerc, Cora, Fnac, But, Conforama et Boutiques Canal pour créer abonnements, saisir échanges et renseigner sur procédures à appliquer sur place tout en respectant politique commerciale Canal,*

remonter dysfonctionnement s du site Internet ou les mises à jour de celui-ci nécessaires.
- Service Filtre (répartition des appels clients vers le bon service de chez Canal, service prospects, service clients, service suivi commercial...)
- Service Activation : activation matériel clients par clients eux-mêmes ou par technicien qui l'installait directement chez lui.
- Service Suivi Commercial : suivi de commande, de colis, prises de RDVs avec installateurs agréés, traitement litiges et réclamations suite mauvaise prestation faite par installateur.
- Service Prospects

**Back Office*

- Traitement des courriers et courriels des demandes-clients comme la demande de résiliation, l'encaissement d'un chèque, la demande de geste commercial ou de remboursements, le retour du contrat, du mandat de prélèvement datés signés avec le RIB papier ou de manière dématérialisée via l'espace client sur Internet...)
- Traitement des demandes de commissionnement.

**Appels sortants*

Enquêtes de satisfaction, prospection téléphonique, rétention et relances-clients, contrôle des prestations d'installations offertes effectuées chez les clients, rappel des procédures si tentatives de fausses déclarations de commissionnement faites ou même effectuées.

**Vente d'abonnements.*

sept. 2007 / juil. 2009 Vendeur puis Assistant Chef de Département PT en Stages pendant le BTS MUC
Fnac Pau-Palais des Pyrénées (64)

DIPLOMES ET FORMATIONS

févr. 2020 / nov. 2021 Grade Master « Grande École » (Management, Marketing, Finance & RH) en Formation Continue - BAC+4
ESC Pau Business School

oct. 2018 / oct. 2019 Bac+3 RMD (Responsable Manager de la Distribution) en Alternance - BAC+3
ESC Pau Business School

sept. 2007 / mai 2009 BTS MUC en Parcours Initial - BAC+2
Lycée St John Perse à Pau (64)

sept. 2002 / juin 2006 Bac S - BAC
Lycée St Cricq à Pau (64)

COMPETENCES

Word, Excel, PowerPoint, Skype, Internet, Outlook, CRM / EDI / ERP

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Professionnel
Espagnol	Professionnel
Français	
Portugais	Elémentaire

CENTRES D'INTERETS

Voyages, Gastronomie, Vélo, Fitness, Musique, Cinéma, Jeux-Vidéos