

Sabrina S.
95800 Cergy
réf: 82701



Assistante commerciale / ADV

30 ans d'expérience de Service Clients dans le secteur Industriel - Excellente connaissance de SAP - Bon relationnel.

FORMATIONS

06/1989: Bac Pro à Enna , Antony (92), France
BAC Professionnel de Bureautique - Option : Secrétariat

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

05/2020: Assistant Commercial , Cergy (95)
Responsabilités et tâches réalisées: Rattachée au Responsable ADV Interface principale entre les clients, les commerciaux et les services internes France et Europe - Renseigner les clients sur les prix, références, délais - Etablir les offres de prix, saisir les commandes entrantes - Suivre les livraisons jusqu'à la facturation - Gérer des commandes spécifiques (analyses, certificats...) - Analyser les commandes bloquées (limite de crédit, produits indisponibles) - Interagir auprès des gestionnaires produits en cas d'indisponibilité ou arrêt de chantier - Suivre et relance son portefeuille de commandes afin de tenir les délais de livraison ou prévenir le client d'un éventuel retard - Relance Crédit client 1er niveau - Traiter les litiges (prix, flux, qualité) + création et suivi des retours - Mise à jour des profils et de la base de données clients

03/2014 au 03/2019: Gestionnaire Relations Clients, Cergy (95)
- Prise en charge des appels clients - Gestion des demandes clients adressés par E-mail - Suivi des en-cours commandes et litiges (délais, communication proactive sur les ruptures de stock, en liaison avec les centres de distribution européens et les usines) - Relation avec les transporteurs - Analyse des besoins clients et mise en place des stratégies logistiques adaptées - Suivi et partage des indicateurs logistiques - Participation à la mise en place de SAP - Mise en place puis utilisation de SalesForce, CRM permettant une meilleure gestion des clients

09/2019 au 01/2014: Assistante Commerciale, Issy-les-moulineaux (92)
Missions et tâches réalisées: Interface principale entre les clients, les commerciaux, les responsables et les services internes - Accueil et renseignements téléphoniques, courriers, dispatching, - Etablissement et suivi des offres produits, équipements, services, RFA, contrats - Réalisation des offres et suivi des formations

dispensées auprès des clients - Facturation des offres de services - Création et mise à jour du fichier "clients" - Tenue des dossiers clients - Suivi du bon déroulement des livraisons (délai, disponibilité, logistique, finances) - Traitement et suivi des litiges et des réclamations (tarif, erreur de saisie, préparation, logistique, qualité produit/emballages) - Contacts avec les transporteurs - Enregistrement et suivi du reporting de la FDV - MAJ de différents tableaux de bord - Recherche sur Internet ou presse de prospects, création ou rachat d'entreprises - Réponse aux clients à toutes demandes administratives - Organisation, participation et prise de compte-rendu de réunions - Participation aux salons, symposium, groupe de travail Assistante technique : Missions et tâches réalisées : Assurer le secrétariat des Ingénieurs techniques d'application - Tenue du secrétariat - Organisation des déplacements - Elaboration des supports destinés à la vente et à la formation - Elaboration et suivi de la base des produits concurrents

COMPETENCES

- ? Apprécie le travail en équipe ,
- ? Excellente maîtrise des relations humaines
- ? Gestion des priorités
- ? Sens de l'organisation - Travail en toute autonomie
- ? Patiente - recherche de résolution
- ? Rigoureuse et flexible
- ? Discrète

LANGUES

Anglais (Oral : notions / Ecrit : intermédiaire)

LOGICIELS

Excel, as400, Lotus, Internet, Office, Oracle, Outlook, Photoshop, PowerPoint, SAP, Siebel, Word, Autres, Autres

CENTRES D'INTERETS

- ? Body pump - Fitness - Djambola – Natation – Randonnée
- ? Voyages