



25/06/1979 (44 ans)

** ** *****

Sannois (95110)

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

Chargée de projets Service Client, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- avr. 2019 / aujourd'hui** **Chargée de projets Service Client (avec expérience managériale)**
Guerlain - Groupe LVMH
- Coordination, centralisation et partage des infos (HQ, marché, service client)
- Prise de décision sur les commandes e-commerce, gestion des retours & remboursements
- Pilotage de l'activité du service client : suivi des budgets et forecasts (volume /nombre de conseillers) et des performances (délais de réponse SLA, score NPS, Order on Behalf, sales challenge...)
- Développement stratégique : mise en place et optimisation des canaux de contact (live chat, whatsapp) et des outils de service (FAQ dynamique, Salesforce Service), internationalisation du service client
- nov. 2006 / mars 2019** **Assistante Relation Clientèle Internationale**
GUERLAIN - Groupe LVMH
(CDI) /
** Assurer et traiter la gestion des contacts, demandes et réclamations clients au niveau France*
et International : e-mails, téléphone, lettres, retour produits
** Etre l'interface avec les filiales pour la coordination des réponses*
** Suivi de la cosmétovigilance (dossiers de réaction cutanée)*
** Réalisation des statistiques du service et élaboration de présentation PowerPoint*
** Gestion des panels tests produits et distribution en interne*
- févr. 2000 / oct. 2006** **Assistante Marketing International Développement Parfums**
GUERLAIN - Groupe LVMH
** Assistanat/administration : gestion de l'agenda, appels téléphoniques, accueil des visiteurs,*
gestion de stocks et des abonnements magazines, suivi de la concurrence, création de présentations Power Point, mise à jour des plans
** Coordination : remontée et cascade de l'information, participation à la préparation des*
réunions internationales, organisation des déplacements équipe, des réunions et des séminaires,
diffusion des ordres du jour et des comptes-rendus
** Budget : traitement des demandes d'achat/devis sur SAP, suivi et analyse des dépenses,*
participation à la réalisation des budgets et révisés, gestion des notes de frais de l'équipe
- oct. 1999 / janv. 2000** **Assistante Ressources Humaines**
HOLDING LVMH (Louis Vuitton Moët Hennessy)
** Traitement et suivi des candidatures, mise à jour des offres de stage sur Internet*
** Tenue et analyse des statistiques de recrutement*
- sept. 1997 / août 1999** **Assistante**
GUERLAIN - Groupe LVMH
** Prévision, gestion et suivi des commandes, des lancements produits et des prototypes*
** Mise en place et gestion d'une vidéothèque*
** Étude et suivi de la concurrence des produits cosmétiques*
** Secrétariat et assistance : accueil, courrier, réalisation de présentations...*
Assistante au service Média (6 mois)
** Traitement des offres de publicité et des insertions publicitaires : vérification du matériel,*

DIPLOMES ET FORMATIONS

- sept. 2015 / juin 2017** **Educatrice de; gestion administrative et encadrement d'une équipe féminine**
La Garenne Colombes
- / juin 2016** **diplôme d'éducatrice**
animatrice Football U9
- / juin 1999** **BTS en alternance d'Assistant(e) de Direction; Diplôme de la Chambre de Commerce et d'Industrie; Diplôme d'Études Administratives - BAC+2**
CPSS Trudaine Paris 9ème; Chambre de Commerce et d'Industrie; de Paris
- / juin 1997** **Baccalauréat Économique et Social - BAC**
PARIS 4ème

COMPETENCES

PowerPoint, Power Point, SAP, Salesforce

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Courant

CENTRES D'INTERETS

Sports :

- Football en compétition Club de l'Asco-La Garenne Colombes, Herblay
- Foot en salle
- Running & fitness
- Handball 2011
- Triathlon de Jablines