



45 Orléans - 06 99 25 13 60

delbano.estelle@gmail.com

Compétences

Manager

Recruter
Fidéliser et développer les compétences des équipes
Animer les réunions
Réaliser les entretiens de performance

Optimiser les processus ADV

Contrôler la conformité contractuelle et tarifaire
Appliquer les CGV
Sécuriser la facturation
Suivre les règlements clients

Élaborer et suivre les KPIs

Ajuster les prévisions de vente
Être un support à la force de vente
Réaliser les revues de processus dans le cadre des audits

Savoir-être

- Esprit d'équipe
- Impliquée
- Rigueur
- Très bon relationnel
- Capacité d'adaptation
- Orientée résultats

Langues

- Anglais : B2
- Espagnol : A2

Informatique

- Microsoft 365 dont Teams
- Progiciels de gestion des commandes : CEGID, SYLOB, MOVEX, SAP
- EDI
- Cybersécurité : techniques et précautions

Formation continue

- 2023 : Certification Voltaire Niveau Affaires
- 2017 : Responsable de la relation client / CEGOS

Diplôme

- 1995 : BTS Commerce International

Centres d'intérêt

- Yoga
- La cuisine du monde
- L'œnologie - WSET 2
- Les enjeux de l'IA
- Membre active du groupe de travail RH pour la Maison des Cadres du Loiret

Parcours professionnel

2021 – 06/2025

Responsable du Service Client - DURALEX
Fabricant français et distributeur de verre trempé
La Chapelle-Saint-Mesmin - 45

- Piloter le service ADV de 6 personnes France/Export
- Optimiser les procédures et les flux clients
- Développer la polyvalence des équipes
- Maintenir le taux de service > 95% dans un contexte difficile
- Suivre les opérations spéciales et de déstockage
- Copiloter les projets d'évolution de l'ERP dont l'automatisation de l'envoi des factures

2005 - 2020

Responsable ADV - ICE
Producteur et distributeur de protections et automatismes pour les réseaux électriques - Alfortville - 94

- Créer et piloter le service ADV de 7 personnes pour 2 divisions commerciales : France/Export
- Identifier et répondre aux appels d'offres publics
- Traiter opérationnellement les ventes des filiales du groupe en Espagne, Italie et Angleterre
- Implémenter et gérer la maintenance de l'outil CRM
- Piloter une enquête de satisfaction client biannuelle intégrant un Net Promoter Score pour mesurer et améliorer l'expérience client

2003 - 2005

Responsable ADV - SOREAU (Groupe DISTRIBORG)
Import et distribution de produits ethniques en GMS
Ivry - 94

- Manager 3 assistantes ADV
- Réaliser les approvisionnements de l'activité panification, marque Krisrolls et de la distribution en GMS

2002 - 2003

Responsable ADV - SYLTONE
Equipements de citernes, bras de chargement pour le transfert des fluides (hydrocarbures) - Gentilly - 94

- Animer une équipe de 2 assistantes ADV
- Coordonner le service dans le traitement et la livraison des commandes depuis l'offre, la saisie, le suivi des expéditions et la facturation

1998 - 2000

Assistante export - CHAUVIN ARNOUX
Instrumentation industrielle - Paris - 75

1996 - 1998

Assistante export - AE CURTY
Équipementier automobiles - Fontenay-sous-Bois - 94