



ESTELLE DELBANO

RESPONSABLE ADV SERVICE CLIENT

Je suis convaincue à 200% que le service ADV, en adéquation avec la stratégie de l'entreprise, crée de la valeur par l'engagement de ses équipes, son efficacité, sa réactivité, une gestion efficace des réclamations, la fidélisation et l'écoute de ses clients et contribue ainsi au développement des ventes.

CONTACT

📞 | +33 6 99 25 13 60

✉ | delbano.estelle@gmail.com

📍 | 45160 Olivet

COMPÉTENCES

- Encadrement, management, recrutement et développement des compétences des équipes
- Expertise sur les flux de l'administration des ventes
- Order to Cash / to Invoice
- Gestion des tarifs
- Incoterms
- Support à la force de vente France et internationale
- Fidélisation des clients
- Traitement des réclamations clients avec mise en place des actions correctives et curatives
- Participation à la réalisation des revues de processus et aux audits selon les normes applicables
- Gestion des tableaux de bord, fixation, surveillance et analyse des KPIs, contrôle des indicateurs de livraison

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Responsable du Service Client

New Duralex International (Groupe LMFV avec 70 vendeurs) puis SCOP au 01/08/2024 - La Chapelle-Saint-Mesmin (45) Fabricant français et distributeur de verre trempé 2021- Aujourd'hui

Management de cinq assistantes ADV et une adjointe.

Support décisionnel et opérationnel de l'équipe.

Coordination des besoins clients avec la Supply chain (planning et logistique) et la production, analyse des stocks et des ruptures (arbitrages) pour atteindre le meilleur taux de service possible. Suivi des expéditions, contrôle et inspection des marchandises. Gestion des projets d'évolution de l'ERP avec l'IT, automatisation de l'envoi des factures, maintien d'une base de données clients saine.

Préparation, implémentation et surveillance de l'application des tarifs selon les CGV sectorielles.

Traitement et suivi des réclamations clients, retours et avoirs.

Réunion hebdomadaire avec la force de vente internationale sur le suivi de l'activité et du CA. Membre du comité de pilotage et élue au conseil d'administration de la SCOP.

Responsable ADV France / Export - Marketing opérationnel ICE - Alfortville (94) - Producteur et distributeur de protections et automatismes pour les réseaux électriques 2005 - 2020

Création d'un service ADV commun à plusieurs divisions commerciales. *Management de cinq assistantes ADV (France / Export) et deux assistants Marketing opérationnel.*

Implémentation et maintien d'un outil CRM (Sage).

Mise en place d'une enquête biannuelle pour mesurer la satisfaction des clients + Net Promoter Score.

Réunion mensuelle PDP pour affiner les prévisions de ventes.

Recherche et réponse aux appels d'offres (BOAMP / JOUE)

Suivi opérationnel des ventes avec les sociétés soeurs du Groupe en Espagne, Italie et Angleterre.

QUALITÉS

- Esprit d'équipe
- Impliquée
- Organisée
- Dynamique
- Excellentes compétences relationnelles
- Capacité d'adaptation
- Résiliente
- Orientée résultats

COMPÉTENCES LINGUISTIQUES

- Certification Voltaire en orthographe : 744 points Niveau Affaires
- Anglais : B2
- Espagnol : niveau scolaire

COMPÉTENCES BUREAUTIQUES

- Pack office
- Progiciels de gestion des commandes : CEGID - SAP - AS400 - MOVEX
- EDI
- Cybersécurité : connaissance des astuces et précautions face aux menaces
- Gestion de projet : implémentation d'un outil de gestion de la relation client (Sage CRM) en 2015

CENTRE D'INTÉRÊTS

- La vie de famille
- La cuisine
- L'oenologie (WSET 2)
- Les voyages
- Pratique du Yoga

Responsable ADV & approvisionnements -

SOREAU (Groupe DISTRIBORG) - Ivry (94)

Importateur et distributeur de spécialités étrangères en GMS 2003 - 2005

Management de deux assistantes ADV et une secrétaire commerciale. Gestion des approvisionnements de l'activité panification (Krisprolls) et de la distribution en GMS.

Responsable ADV FRANCE - SYLTONE - Gentilly (94)

Equipements de citernes, Bras de chargement pour le transfert des fluides (hydrocarbures)

2002 - 2003

Gestion du service dans le traitement et la livraison des commandes, depuis l'offre, la saisie, le suivi des expéditions, la facturation jusqu'aux litiges. Animation d'une équipe de deux assistantes ADV.

Assistante export East APAC - CHAUVIN ARNOUX - Paris (75)

Société internationale en instrumentation industrielle 1998-2000

Suivi commercial des ventes Export, interface avec les agents, cotations, traitement des commandes et suivi des expéditions, offres promotionnelles, relance des paiements, crédits et remises documentaires, préparation de foires à l'étranger, prospection de clientèle.

Assistante export Pays d'Europe de l'Est - AE CURTY -

Fontenay-sous-Bois (94) Equipementier automobiles 1996 -1998

Proformas, traitement des commandes, suivi des expéditions, relances des paiements, crédits et remises documentaires, participation aux foires et salons, (EQUIP AUTO à Paris, Foire de Poznan en Pologne).

FORMATIONS

2019 - 2020 - CNAM (cours du soir)

Licence Gestion, Commerce, Vente et Marketing

Modules suivis et validés : Comptabilité et contrôle de gestion, Management des organisations, Négociation et management des forces de vente, Veille stratégique et concurrentielle, Marketing digital, Anglais professionnel, Pratiques écrites et orales de la communication

2017 - Responsable de la Relation Client - Formation CEGOS

Acquérir des méthodes et outils pour développer la relation de l'entreprise avec ses clients, motiver ses équipes à pleinement satisfaire et fidéliser les clients, faire avancer son projet relation client en interne

1995 -B.TS. Commerce International - Lycée Choiseul - Tours
Présidente de l'association d'étudiants

Commerce, économie, droit, gestion, anglais et espagnol