

Estelle DELBANO



Olivet - 45  
Tél. : +33 6 99 25 13 60

[delbano.estelle@gmail.com](mailto:delbano.estelle@gmail.com)

[www.linkedin.com/in/estelle-delbano](https://www.linkedin.com/in/estelle-delbano)

## Responsable Administration des Ventes

Je suis convaincue que le service client, 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 active de ses clients et contribue ainsi au développement des ventes

### Compétences

Management, recrutement, fidélisation et développement des compétences des équipes, animation de réunions

Expertise sur les flux de l'administration des ventes, Order to cash / to Invoice, gestion des tarifs, incoterms et CGV

Elaboration et suivi des KPIs, support à la force de vente, réalisation des revues de processus dans le cadre des audits

### Qualités

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

### Langues

- Anglais : professionnel B2
- Espagnol : A2

### Informatique

- Microsoft 365 dont Teams
- Progiciels de gestion des commandes
- EDI
- Cybersécurité : astuces et précautions

### Formation continue

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

### Diplôme

- 1995 : B.T.S. Commerce International

### Centres d'intérêt

- Cuisine du monde
- L'œnologie (WSET 2)
- Adhérente à la Maison des Cadres du Loiret
- Les enjeux de l'IA
- Yoga

### Parcours professionnel

Depuis 2021

**Responsable du Service Client - DURALEX - La Chapelle-Saint-Mesmin - 45**

- Pilotage d'un service ADV de six personnes (France et Export)
- Optimisation des procédures et des flux clients
- Développement de la polyvalence des équipes
- Maintien d'un taux de service > 95% malgré un contexte difficile
- Suivi des opérations spéciales et de déstockage
- Gestion des projets d'évolution de l'ERP dont l'automatisation de l'envoi des factures

2005 - 2020

**Responsable ADV- ICE - Alfortville - 94**

- Création d'un service ADV de sept personnes (France et Export) unifié pour deux divisions commerciales
- Identification et réponses aux appels d'offres publics (BOAMP / JOUE)
- Suivi opérationnel des ventes avec les filiales du groupe en Espagne, Italie et Angleterre
- Implémentation et maintenance d'un outil CRM
- Pilotage d'une enquête de satisfaction client biannuelle intégrant un Net Promoter Score pour mesurer et améliorer l'expérience client

2003 - 2005

**Responsable ADV - SOREAU - Ivry - 94**

- Management de trois assistantes ADV
- Gestion des approvisionnements de l'activité panification (Krisprolls) et de la distribution en GMS

2002 - 2003

**Responsable ADV - SYLTONE - Gentilly - 94**

- Animation d'une équipe de deux assistantes ADV
- Gestion du 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 - Paris - 75**

- Traitement des commandes et suivi des expéditions, interface avec les agents, crédits et remises documentaires, préparation de foires à l'étranger

1996 - 1998

**Assistante export - AE CURTY - Fontenay-sous-Bois - 94**

- Traitement des commandes et suivi des expéditions, interface avec les agents, crédits et remises documentaires, participation aux foires et salons