



Sandrine ROY
464, Rue Neuve
45370 Mareau aux Près

06.77.40.27.49
Sandrine.laronzeroy@orange.fr

Responsable SERVICE CLIENT France et Export
Anglais, outils bureautiques, ERP (SAP, M3, Cegid, AS400), CRM (Sales Force)

DOMAINES DE COMPETENCES

- ❖ **Pilotage d'un Service Client**: optimiser, **adapter** l'organisation, **gérer les priorités**, arbitrer. Insuffler une **culture de la satisfaction client**
- ❖ **Management d'équipe** : accompagner et **motiver** une équipe notamment lors des changements, **donner du sens et fédérer** autour des objectifs, **responsabiliser**
- ❖ **Suivi commercial de la clientèle France et Export** : garantir l'application des conditions contractuelles clients, des commissions agents et autres accords commerciaux. Coordonner les actions commerciales avec le Commerce, la Production et la Supply Chain
- ❖ **Gestion de la facturation et des litiges** : sur **facture** et des **pénalités**. **Négociations et arbitrages**.
- ❖ **Suivi des indicateurs de l'activité** : reporting, recherche de l'**amélioration continue et de la performance**
- ❖ **Interface avec les services en interne** : Production, Supply Chain (prévisions, planification, gestion des stocks, transport), Commerce, Juridique, Finance

EXPERIENCES

- De mai 2025 à auj **DURALEX : secteur industrie verrière (45) - 250 pers**
Responsable ADV France et Export : (7 personnes) : accompagner le changement suite à la reprise en SCOP : switcher d'une culture d'entreprise orientée production à une culture du client. Mettre en place des indicateurs, des supports, des réunions pour des résultats à valeur ajoutée rapide et perenne
- De 2022 à mai 2025 **EATON COOPER CAPRI : secteur industrie électrique (41) - 250 pers**
Customer Service Manager France et Export : (4 ADV + 3 technico commerciales). Depuis l'offre jusqu'au recouvrement. En collaboration avec les équipes en France et déportées. Pilotage du CA et reporting auprès de la BU aux US.
- De 2009 à 2021 **LAITERIE DE SAINT DENIS DE L'HOTEL: secteur agroalimentaire (45) - 1500 pers**
De 05/2020 à 12/2021 : Chef de projet Supply Chain confirmé : Chargée du déploiement d'un nouvel ERP groupe sur la partie ADV, facturation et litiges
De 2016 à 04/2020 : Responsable Service Client et Gestion Commerciale (12 personnes). Garante du bon traitement des commandes dans le respect des accords commerciaux et logistiques. Proposer des solutions logistiques aux commerciaux. Interlocutrice des clients difficiles. Assurer le suivi des indicateurs de taux de service et de litiges.
De 2009 à 2015 : Responsable Gestion commerciale (3 personnes). Création du Service avec rattachement du pôle facturation et mise en place du pôle pénalités/litiges. Introduction du traitement des pénalités (après audit). Résolution des litiges en interface avec les commerciaux, la comptabilité clients et la supply chain. Mesure, contrôle du poids de l'ensemble des litiges Clients pour l'entreprise (déductions, pénalités, impayés, frais annexes)
- 1998 à 2008 **WYETH - PFIZER (groupe pharmaceutique international américain) - Blois (41) - 70 pers**
2007-2008 : Chargé de mission pour l'externalisation du service Client -> Identification des pôles stratégiques pour la société et pour le service aux clients, mise en place d'un planning de transfert des méthodes et compétences, suivi et consolidation.
2004-2007 : Responsable de l'ADV Export et des Approvisionnements (3 personnes). Mutualisation des fonctions ADV et approvisionnements Export par la gestion de 50 réf auprès d'une usine en Irlande
1998-2003 : Responsable ADV Export (3 personnes). Les marchés rattachés à la filiale sont le Maghreb et l'Afrique Noire francophone
- 1990 à 1997 **NORSKE SKOG France (groupe papetier international norvégien) - Paris 16°(75) - 20 pers**
1995-1997 : Responsable Administration des ventes (4 personnes)
1990-1994 : Assistante Import

FORMATIONS : initiale et continue

- 2019 Les incoterms 2020 par la CCI du Loiret
- 2017 Accompagner le **changement**
- 2013 Participation à la création de la **charte du Manager LSDH (GT de 10 personnes)**
- 2012 **Gestion des clients difficiles (2j)**
- 2011 **Management (3j)**: Mastership à Paris
- 2009 (4 mois) **Perfectionnement au Management d'une équipe, d'un service** - CESI, Orléans (45)
- 2000 **Management motivationnel (3j), Entretien annuel d'évaluation (1j)**
- 1998 **Transport mer, air et route (5j)**
- 1988-1990 **ESCE (Ecole Supérieure de Commerce Extérieur) de Paris (75)**
- 1986 à 1988 **BTS Commerce International à Bordeaux (33)**