

Laurence BRIFFA

GESTIONNAIRE ADV - ANGLAIS C1

A PROPOS

Flexible, j'ai su m'adapter rapidement aux divers postes et responsabilités, en France et à l'étranger. En charge de la relation clients, maîtrisant l'anglais professionnel, je m'occupe du suivi des dossiers, depuis la réception de la commande jusqu'au suivi de la facturation et paiement des factures. Mes qualités relationnelles et mon sens de la communication sont des atouts essentiels pour réussir à fidéliser les clients, et à maintenir de bonnes relations professionnelles avec les commerciaux, comme avec mes collègues au siège. Contactez-moi, pour en discuter.

COMPÉTENCES

Support commercial et Service clients

- Gérer le support au service clients, en France, à l'export et inter-agences
- Traiter le portefeuille des commandes des délégués et grossistes pharmaceutiques
- Recevoir et traiter les appels clients et des délégués pharmaceutiques
- Assurer les mises à jour des comptes clients
- Créer des supports marketing, des prévisionnels sur tableurs et graphiques
- Analyser la promotion des ventes
- Créer des statistiques, des rapports et questionnaires (bilingue français/anglais)
- Assister la coordination des activités promotionnelles
- Gérer les stocks en relation avec la finance, le planning budgétaire et les distributeurs à l'étranger
- Assurer le suivi des dossiers SAV, et relancer les acteurs des litiges
- Présenter des résultats, mettre en place et suivre les indicateurs

Coordinations internationale et transversale

- Coordonner les sociétés internationales partenaires, distributrices des produits à l'export
- Suivre des contrats de consultants des pays du bassin méditerranéen
- Etre l'interface entre différents sites de production : Australie, Irlande, UK, USA, Amérique Latine, Pays-Bas ; entre les Directions en France et en Irlande ; et les services internes
- Gérer les relations avec les sociétés de transport, pour une amélioration continue

PARCOURS PROFESSIONNEL

Service clients - Coordination - Marketing (9 ans)

- 2021-2022 : Chargée de relation client, France et Export, CDD IFF, International Flavors & Fragrances, Le Cannel - Fabrique d'arômes pour l'industrie alimentaire
- 2005 : Coordinatrice analyse des ventes Botox® et marketing export zone EAME, intérim, Allergan France, Sophia Antipolis – Laboratoire pharmaceutique
- 1997-2003, 6 ans en Irlande, CDI :
 - 1999-2003 : Responsable de service clients (4 personnes), division chirurgie
 - 1997-1998 : Attachée commerciale au service clients, division contactologie Allergan Pharmaceuticals Ltd & A.M.O., Dublin (IE) – Laboratoires spécialisés en ophtalmologie

Assistanat bilingue anglais - Supports aux équipes (10 ans)

- 2017-2019 : Assistante de 2 équipes de Recherche (50 personnes et 20 nationalités), CDD, Inria, Sophia Antipolis – Institut public de recherche scientifique du numérique
- 2017 : Senior Office Manager : Wever, dispositif Ardan, Mandelieu – Start-up de covoiturage dynamique
- 2014-17 : Assistante de direction bilingue anglais, et d'équipes de 15 à 75 personnes, intérim Directions : des Services généraux, du Site, des Opérations satellites de Télécom et du VP Juridique Thales Alenia Space, Cannes & Toulouse – Secteur de l'industrie spatiale
- 2007-08 : Assistante bilingue anglais, Service des programmes scientifiques des congrès, CDD, Société Européenne de Cardiologie, Sophia Antipolis – Congrès européens en cardiologie
- 2006-07 : Assistante commerciale bilingue anglais, Service export, intérim, Thales Underwater Systems, Sophia Antipolis – Equipement électronique de sonars
- 2006 : Assistante de direction bilingue anglais et Assistante de projets, CDD, Plan Bleu, Sophia Antipolis Programme des Nations Unies pour l'Environnement en Méditerranée
- 2003-04 : Assistante commerciale bilingue anglais France et Export, CDI, Integra Neurosciences, Sophia Antipolis - Laboratoire spécialisé en neurochirurgie

Conseil en mobilité durable (Professionnel 6 ans et associatif 13 ans) Animation - Communication Evènementiel

- 2011-13 : Consultante en mobilité durable : Agence Green Code, freelance
- 2008-11 : Chef de projet "PDIE" : Amadeus, intérim, Sophia Antipolis, Mise en place du Plan de Déplacements Inter-Entreprises
- Depuis 2012 : Vice-présidente du groupe Transports/Déplacements/Mobilités, au Conseil de Développement de la Communauté d'Agglo SA
- Depuis 2008 : Présidente de l'association Trivisa : Travailler et Vivre à Sophia Antipolis : comment mieux se déplacer au quotidien

- 2016 : Chargée de mission Animation et Communication, CDD, Telecom Valley, Sophia, Animateur azuréen du numérique



CONTACTS

- 06 15 64 99 09
- 06560 - VALBONNE
- laurencebriffa@gmail.com
- www.laurence-briffa.fr
- www.linkedin.com/in/laurencebriffa

SAVOIR-FAIRE

- Gestion de service clients
- Capacités organisationnelles
- Interface entre différents acteurs
- Maîtrise de l'anglais professionnel
- Satisfaction clients

SAVOIR-ETRE

- Aisance relationnelle
- Communication
- Esprits d'équipe et d'initiative
- Pragmatisme
- Réactivité

INFORMATIQUE

MS Pack Office, Canva, SAP, Slack, SharePoint, Teams, Trello, WordPress

FORMATIONS

- Team leading skills for front line Manager, Irish Management Institute, Dublin, Irlande, 2000
- Diplôme Assistante de Direction bilingue anglais, Bac+2, CCI Avignon 1996

RÉFÉRENCES

Allergan, Amadeus, Inria, Advanced Medical Optics, Société Européenne de Cardiologie, Thales Alenia Space

BÉNÉVOLAT

- Vice-présidente au Conseil de Développement de la CASA : commission Transports, déplacements et mobilité
- JCE Antibes - Sophia Antipolis

CENTRES D'INTÉRÊT

- Cuisine, photographie
- Cardio-training, ski, VTT
- Voyages