



# Laurence BRIFFA

## CHARGÉE DE RELATION CLIENTS

### 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 lieu de livraison ; assurant la réception en de bonnes conditions. 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. Rencontrez-nous, 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

#### Coordination à l'international

- 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 ; entre les Directions en France et en Irlande ; et les services en interne
- Gérer les relations avec les sociétés de transport, pour une amélioration continue

### PARCOURS PROFESSIONNEL

#### Assistanat bilingue anglais - Supports aux équipes

- 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 et associatif)

- 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 Travisa : Travailler et Vivre à Sophia Antipolis : comment mieux se déplacer au quotidien

#### Animation Communication Evènementiel

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

#### Service clients - Coordination - Marketing

- 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

### 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
- Anglais professionnel
- Satisfaction clients

### SAVOIR-ETRE

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

### INFORMATIQUE

MS Pack Office, Canva, SAP, Slack, SharePoint, 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-prés. Conseil de Dévt. de la CASA : Transport, déplacements et mobilité
- Présidente de l'association TraViSA : Initiatives éco-citoyennes à Sophia
- JCE Antibes - Sophia Antipolis

### CENTRES D'INTÉRÊT

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