

Gestionnaire service clients, Anglais C1



Communication

Coordination

Satisfaction clients

LinkedIn

Mon blog

Flexible, j'ai su m'adapter rapidement aux divers postes et responsabilités, en France et 6 ans en Irlande. 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.

Permis de conduire

Valbonne (06560) France

laurencebriffa@gmail.com

+33 615 649 909

laurence.briffa

Gestionnaire service clients, anglais

Med-El - Depuis juin 2024 - Sophia Antipolis

- Traiter les commandes et suivre les dossiers clients : hôpitaux, cliniques privées, audioprothésistes sur Navision
- Contact quotidien en anglais avec notre maison mère en Autriche, pour les créations de commandes d'achat ; suivre les livraisons, contacter clients et transporteurs
- Réceptionner les commandes d'achat et facturer les clients
- Tracer les implants périmés, informer les clients, envoyer des rappels
- Traiter les retours, les échanges de dispositifs médicaux, créer des avoirs

Coordinatrice Administrative au siège social

QuantifiCare - Janvier 2024 à mai 2024

- Assurer l'accueil physique, téléphonique (International) et tri des emails
- Gérer les contrats avec les prestataires externes (Agent de nettoyage, maintenance des locaux...)
- Saisir les notes de frais des collaborateurs dans l'outil de gestion interne
- Centraliser les factures des prestataires de transport et éditer les factures de notre activité
- Gérer les fournitures de bureau
- Participer à l'organisation des événements internes de la société (Séminaires, team-buildings)
- Coordonner la communication autour de la newsletter trimestrielle
- Être le point de contact de toutes les demandes internes

Assistante d'équipes et de projets

Thales DMS - Novembre 2022 à janvier 2023 - Sophia

- Accompagner les collaborateurs dans l'organisation de leurs déplacements
- Assurer l'organisation logistique de différents événements
- Organiser des réunions et gérer les salles de réunion, showrooms
- Réaliser l'accueil des nouveaux arrivants et la restitution des outils, fermetures des comptes informatiques
- Contrôler la bonne affectation des heures travaillées des équipes
- Assurer les commandes de fournitures, les accès et le matériel informatique
- Assurer la gestion de budgets et aider à la réalisation de tableaux de bord
- Elaborer des rapports ou notes en fonction des demandes de l'équipe
- Être force de proposition pour le partage d'informations entre les services

Gestionnaire service clients grands comptes

Mane & Fils - Juillet 2022 à septembre 2022 - Intérim - Bar/Loup


Pour les clients du domaine des arômes, zone EMEA : noter, traiter et suivre au quotidien les commandes et autres demandes, d'un ensemble de filiales et de clients grands comptes assignés ; et à ce titre, s'assurer de leur satisfaction.

Assistante administrative et commerciale

DEIF - Juin 2022 - Intérim - Sophia Antipolis


- Vérifier et mettre à jour les notes de frais des employés sur SAP Concur
- Gérer les besoins en mobilier et fournitures de bureau : contact et devis fournisseurs
- Trouver des organismes pour des formations spécifiques, selon les besoins des employés + devis
- Clarifier les demandes de formation via l'OPCO en vigueur, et enregistrer les salariés concernés
- Répondre aux appels entrants (français/anglais) et les distribuer aux bons interlocuteurs
- Traduire d'anglais en français, la matrice des factures à transférer vers l'ERP, pour le siège social au Danemark

Chargée de relation client, France et Export

IFF - Juillet 2021 à avril 2022 - CDD - Le Cannet

- Être avec le Commercial, le contact pour toutes les demandes clients
- Saisir les commandes clients et leur confirmer les dates d'expédition
- Mettre en place une bonne planification en lien avec la Production, afin que les livraisons se fassent en temps, en heure, avec quantités et emballages conformes
- Gérer les demandes d'échantillons dans l'outil numérique inter-groupes
- Être la Correspondante Qualité : l'interlocutrice privilégiée des besoins client (Fiches Techniques, FDS, Certificats...), et les Services Qualité & Règlementaire, afin d'affiner les demandes et de répondre au mieux aux clients
- Gérer le planning de jours de télétravail hebdomadaire, pour l'équipe du Service Clients (7 pers.), et informer nos contacts internes

Assistante d'équipes de Recherche, bilingue anglais

Inria - Octobre 2017 à septembre 2019 - CDD - Sophia



- Assistance auprès de 2 équipes de chercheurs (50 pers. et 20 nationalités)
- Gestion RH
- Aide aux pilotages : budgétaire, financier et contractuel
- Communication, relations extérieures
- Gestion de projet évènementiel

Chargée de mission Communication et Animation

Telecom Valley - Juin 2016 à décembre 2016 - CDD - Sophia Antipolis



- ANIMATION auprès des adhérents de l'association, supports aux commissions et évènements
- Identification et mises en place de projets inter-adhérents et via l'écosystème
- Promotion de l'association, développement auprès des prospects et partenaires
- Mise en réseau des adhérents et acteurs du numérique
- COMMUNICATION : mise à jour du site web, Community manager, newsletter, relations presse

Assistante des Directeurs des opérations satellites, des Services Généraux et leurs équipes

Thales Alenia Space - Avril 2014 à janvier 2017 - Intérim - Cannes



- 01/2017 : Assistante du VP juridique et de ses équipes : gestion des contrats et contrôle des exportations
- 2015-2016 : Assistante du Directeur des Opérations, contrôle satellites en Télécommunication et de ses 4 équipes (80 pers.)
- Organisation du séminaire international biennal de 3 jours pour fédérer les meilleurs clients : 120 pers.
- Support logistique des équipes, lors des mises en orbite des satellites
- Gestion des agendas, réunions, ordres de mission
- 2014 : Assistante du Directeur des Services généraux et de son équipe (20 personnes)
- Création de commandes, relations fournisseurs et comptabilité interne
- Traduction en anglais de business review, pour le Directeur du site
- Gestion des frais du personnel engagé dans le Plan de Déplacements de l'Entreprise

Consultante en mobilité durable

Agence Green Code - Octobre 2011 à décembre 2013 - Freelance - Sophia Antipolis



- EXPERTISE : pré-étude sur la mise en place de bornes à recharge électrique, pour une commune des Alpes-Maritimes
- Intervenante à la conférence sur la mobilité durable : "Ladies in Mobility" - Salon EVER à Monaco, 03/2013
- ANIMATION et EVENEMENTIEL : création de journées en mobilité durable : table ronde, atelier de concertation et de sensibilisation ; lunch covoiturage ; journées "Tous à vélo" ; éco-conduite ; sécurité routière ; en présence des Autorités Organisatrices de la Mobilité
- Co-organisation du Forum "Green Code 2012", sur la mobilité durable (130 visiteurs ciblés), à l'Ademe de Sophia Antipolis
- Actions de sensibilisation, fédération des acteurs, maillage des réseaux publics et privés, pour réduire l'utilisation du véhicule avec une seule personne à bord, sur les déplacements domicile-travail
- COMMUNICATION : conception de supports ; enquête en ligne, reportage photos, relations presse
- NUMÉRIQUE : animation de réseaux sociaux et de communautés thématiques autour de la mobilité et du développement durables ; administration, gestion du blog et site

Chef de projet en mobilité durable

Amadeus - Mai 2008 à septembre 2011 - Freelance



- Conduite de projet du Plan de Déplacements Inter Entreprises (PDIE) de Sophia Antipolis (Sophia Mobil' : 5 000 salariés)
- Éduquer les employés par la mise en place de solutions alternatives à la voiture individuelle, pour améliorer la circulation sur les trajets quotidiens, en faveur des transports en commun, du covoiturage, du vélo, de la marche à pied, et du télétravail
- Création de sondages et analyse ; présentation des résultats et rédaction des résumés, en anglais
- Organisation et animation bilingue d'ateliers de sensibilisation, sur les différents modes de transport alternatifs à la voiture personnelle
- Coordination entre le bureau d'étude et le Club des Dirigeants de Sophia Antipolis
- Participation au développement de catalogue de solutions à implémenter
- Suivi (Tableau de bord) et mise en œuvre des premières actions

Assistante des Programmes Scientifiques des Congrès

Société Européenne de Cardiologie - Juillet 2007 à avril 2008 - CDD - Sophia Antipolis - Biot



- En Autriche : coordination de sessions spéciales : 3 000 professionnels de la santé en cardiologie ; responsabilité de l'équipe de 20 hôtesses d'accueil locales
- A Sophia Antipolis, support scientifique : communication et correspondance avec les cardiologues européens et le comité directeur
- Création de statistiques, de rapports et questionnaires en ligne, brochures bilingues, publications, relations avec les éditeurs médicaux, sélection des études médicales
- Mise en place du programme scientifique

Assistante Commerciale Export

Thales Underwater Systems France SAS - Juin 2006 à juin 2007 - Intérim - Sophia Antipolis



- Support au service clients export : coordination des services techniques et directions commerciales
- Interface entre le directeur et la force de vente ; auprès des agences du groupe (Thales R.U. & Australie)
- Mise en place de séminaires avec des entités internationales

Assistante de Projets et de Direction

Le Plan Bleu - Décembre 2005 à avril 2006 - Intérim - Sophia Antipolis - Valbonne



- Coordination bilingue des rapports d'activités semestriels et annuels
- Gestion de l'agenda du directeur, courrier et appels ; organisation des déplacements et des réunions
- Interface avec les experts pour l'organisation de séminaires en France et à l'international.
- Suivi de contrats de consultants en Méditerranée
- Création de brochures : conception, mise en page, révision des textes, et traduction en français-anglais

Coordinatrice analyse des ventes et support marketing - Zone EAME



Allergan France SAS - Mai 2005 à décembre 2005 - Intérim - Sophia Antipolis - Mougins

- Coordination du management des sociétés distributrices du produit Botox®, sur les zones d'Europe de l'Est, d'Afrique et du Moyen-Orient.
- Analyse des ventes et support marketing, prévisions sur tableurs et graphiques
- Gestion des stocks en relation avec la finance, le planning budgétaire et les distributeurs à l'étranger
- Mise en place et coordination des activités promotionnelles, congrès nationaux et internationaux

Assistante Commerciale bilingue anglais

Integra Neuro Sciences - Juin 2003 à novembre 2004 - CDI - Sophia Antipolis



- Interface entre les différents sites de production à travers le monde (USA, Amérique Latine, Angleterre)
- Coordination bilingue anglais auprès des clients internes/externes : les forces de vente France & Export et nos agences aux U.S.A. & U.K.
- Gestion des commandes, suivi de dossiers auprès des clients finaux : cliniques, hôpitaux en France et des distributeurs à l'export (Espagne, R.U. Irlande, Amérique du Sud)

Responsable du service clients, en Chirurgie

Advanced Medical Optics - Dublin - Janvier 2000 à mars 2003 - CDI - Dublin - Irlande



- Prise en charge des clients grands comptes (hôpitaux, cliniques), gestion des litiges, prise de décision dans l'urgence
- Gestion d'une équipe de 3 à 5 commerciaux sédentaires : recrutement, formation, motivation, communication.
- Coordination bilingue (anglais) entre les différentes Directions : Administration des Ventes, Marketing, Ressources Humaines, Logistique, Finances
- Interface clients ophtalmologistes, distributeurs et transporteurs en France

Attachée commerciale aux services clients - Divisions Contactologie et Chirurgie



Allergan Pharmaceuticals Ltd - Dublin - Juillet 1997 à décembre 1999 - CDI - Dublin - Irlande

- Traitement des commandes, promotion des ventes, facturation, service après-vente
- Support clients : opticiens, grossistes pharmaceutiques, médecins ophtalmologistes

- Coordination bilingue (anglais) entre les différentes Directions : Administration et Force de Ventes, Marketing, Ressources Humaines, Logistique, Finances (en France et en Irlande)

COMPÉTENCES

Savoir-faire

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

Savoir-être

- Aisance relationnelle
- Dynamisme, réactivité
- Esprits d'équipe et d'initiative
- Leadership naturel
- Pragmatisme

Langues

- Anglais professionnel, C1
- Allemand, B1

Informatique

- Concur, MS Office, Oracle, SAP
- Canva, SharePoint, Teams, Trello, WordPress
- Outlook, Zimbra

Références

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

FORMATIONS

Communication et Leadership

DALE CARNEGIE, SOPHIA ANTIPOLIS

Janvier 2005 à mars 2005

Développement personnel

Team Leading Skills for front line managers

IRISH MANAGEMENT INSTITUTE, DUBLIN, IRLANDE

Janvier 2000 à février 2000

Techniques de gestion d'équipes et de recrutements - Agent de maîtrise

BTS Assistante de direction bilingue anglais

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE, AVIGNON

Janvier 1996 à avril 1996

Formation continue

CENTRES D'INTÉRÊT

Sports - Intérêts - Bénévolat

- SPORTS : cardio training, VTT
- INTERETS : cuisine, photographie, voyages
- BENEVOLAT : initiatives écocitoyennes autour de la mobilité et du développement durables