

Chrystelle GALDI

06.86.28.01.77

chrystelle.galdi-jacquot@orange.fr



www.linkedin.com

*Professionnelle de la relation client, du management d'équipe
et de l'administration des ventes*

Anglais - Italien - Allemand - Espagnol



- Pilotage opérationnel de l'activité et ADV
- Contrôle de la chaîne commerciale et gestion clients

- Gestion transversale de l'entreprise
- Conduite du changement

- Management d'équipe et de projets
- Optimisation ressources et procédures

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

- 2016-2017** **Responsable Service Administration des Ventes - GROUPE HIFI - Franche-Comté**
Distribution de filtres - 30000 références en stock - 22000 clients - 50 M€ CA - 240 personnes en France - 5 filiales
Encadrement d'une équipe de 40 collaborateurs, dont 3 coordinatrices
Management des 5 pôles du service client intervenant au national et à l'export
- Ré-organisation du service avec mise en place d'un fonctionnement en binôme / cluster / pôle
 - Audit interne puis écriture des procédures opérationnelles et déploiement du plan d'action relation client
 - Structuration d'une réunion hebdomadaire par pôle suivie des minutes de la réunion
 - 12 embauches en 10 mois et 3 mouvements internes + 2 créations de poste avec rédaction de fiches de fonction
 - Conduite des entretiens annuels individuels avec accompagnement et coaching de l'encadrement intermédiaire
 - Etude et réflexion sur la politique salariale
- 2003-2016** **Customer Service Manager – BURGO France - Paris**
Burgo Group – producteur italien de papiers graphiques et spécialités - 2,2 millions de tonnes pour 2,2 Md€
Rattachée à la Direction Générale filiale et support aux Directions Commerciale et Organisation siège
Appui transverse à la Direction et Management
- Productivité : + 50% de tonnes vendues avec - 40% de collaborateurs en 10 ans
 - Encadrement de 10 commerciales sédentaires : planification des ressources, recrutement, formation, gestion des compétences - reconstruction d'une équipe en 1 mois suite à déménagement avec intégration du personnel d'un agent
 - Coordination commerciale : répartition du portefeuille clients au sein du back office
 - Reporting interne filiale et siège : analyse des coûts, suivi des procédures d'organisation
 - Tableaux de bords : mise en place d'outils pour suivi et analyse des ventes, création de fiches produits
 - Surveillance des stocks sur 12 usines + plateformes logistiques
 - Maîtrise du risque crédit : suivi encours clients, dépassements, recouvrement sur JDEdwards OW et Optivision
- Interface clients usines**
- Service clients - 200 clients distributeurs, imprimeurs, éditeurs, vpcistes, grande distribution, agences
 - Zones d'intervention: France, Italie, Allemagne, Espagne, Angleterre, Belgique, Pays Bas
 - Gestion des accords commerciaux - visites clients en appui de la force de vente - rédaction et suivi des contrats
 - Contrôle des commandes et de la facturation: 65 commandes / jour en moyenne - suivi politique prix et marges
 - Validation des litiges commerciaux (transport, administratif) et support litiges techniques (qualité)
 - Gestion des quotas - 350.000 tonnes - négociation hebdomadaire avec le siège pour extra quota et/ou transfert
 - Statistiques externes : analyse ventes / budget, allocations, sur Business Object et Optivision
- Responsable projets technique et logistique**
- Coordination projets IT : mise en place d'une plateforme logistique et d'un portail e-commandes
 - Optimisation et contrôle des processus: réflexion permanente avec la DSI, projets pilote, analyse et déploiement outil CRM, intervention auprès d'autres filiales - dématérialisation des factures pour 90% de la clientèle
 - Supply chain : transfert de 10% du fret global route vers le rail en 2 ans
- 1995-2003** **Responsable Commerciale et Administration des Ventes – PSI - Paris**
Groupe PIERRE LELONG - Courtage international de papiers et cartons - 500.000 tonnes
- Interface clients usines - Italien, anglais et management d'équipe - 2 personnes
 - Lancement de produits et actions marketing auprès des imprimeurs, éditeurs, cartonnières
 - Suivi du circuit administratif, gestion des litiges et suivi des budgets - 90.000 tonnes
- 1994-1995** **Assistante du Directeur Commercial – Groupe H2F - Franche-Comté**
Horlogerie – fabrication boîtes et bracelets de montres
Création et organisation de poste
Chargée du développement clientèle - Responsable ADV - Animatrice de l'équipe prototypes - 3 personnes

FORMATION EN LANGUES, AFFAIRES ET COMMERCE

- 1991-1993** University of Kansas – Etats-Unis - **Business School, MBA credits + French&Italian Department**
Enseignement du français aux étudiants de 1ère année / Encadrement de 30 étudiants français
- 1990** Université de Franche-Comté – Besançon - **Maîtrise LEA - Anglais, italien (allemand)**

Bénévolat associatif: parent délégué et membre du conseil d'administration - intervenant ASL (alphabétisation et oralité)