

SERVICES ADMINISTRATIFS / SERVICE CLIENT

La gestion des opérations administratives, la planification et l'organisation de travail sont des points qui m'intéressent. Habile avec les systèmes informatiques, l'implantation de nouveaux procédés plus efficaces sont des défis que j'aime relever. J'apprécie les contacts interpersonnels et le travail d'équipe. L'atteinte des objectifs d'équipe est tout aussi importante que celle des objectifs personnels. J'ai développé une compétence particulière en gestion de personnel dans une approche axée sur les forces de chacun. Appréciée pour mon habileté à transmettre et encadrer, je suis efficace en formation.

COMPÉTENCES

- ⇒ Esprit analytique, systémique
- ⇒ Minutie, rigueur
- ⇒ Autonomie
- ⇒ Axée sur l'approche client B2B et B2C
- ⇒ Habileté informatique
- ⇒ Multitâches, bonne gestion du stress
- ⇒ Facilité pour le travail d'équipe
- ⇒ Excellente pédagogue

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Chef de Service

LMPI / HACHETTE
DISTRIBUTION CANADA
2003 - 2017

Principales responsabilités

- Relations avec des éditeurs Européens
- Lancements nationaux des nouveaux produits
- Extraction et manipulation de données pour production de rapports et analyses
- Suivi de l'inventaire de produits, de papeterie et matériel d'emballage
- Développement d'outils de travail et de mesure de performance
- Élaboration et documentation des procédures
- Communications externes et internes
- Coordination pour la mise en marché kiosque
- Collaboration quotidienne avec le service à la clientèle
- Collaboration quotidienne avec le service logistique
- Supervision d'une équipe de travail : 8 employés(es)
- Coordonner les activités administratives et opérationnelles
- Élaboration, documentation et implantation de procédures
- Développement d'outil de travail et de mesure de performance
- Planification du travail au sein de l'équipe
- Collaboration avec les autres services pour l'amélioration continue des processus

Réalisations

- ♦ Mise à niveau des opérations administratives
- ♦ Amélioration de l'approche client
- ♦ Amélioration qualitative et quantitative des tâches / Best practices
- ♦ Amélioration des échanges avec le service à la clientèle et le service logistique
- ♦ Développer l'automatisation de plusieurs tâches manuelles

Gestionnaire de projets - Marketing LMPI / HACHETTE DISTRIBUTION CANADA 2009 – 2010

Principales responsabilités

- Gestion de projets spéciaux (programme promotionnel, documentation pour formation à l'interne, plans d'action, gestion de projets pilotes)
- Participation stratégique et recommandations pour diversification
- Développement d'outils de travail et de mesure de performance
- Formation des employés
- Personne ressource pour les systèmes informatiques

Réalisations

- ♦ Planifier et organiser la fusion de deux services
- ♦ Implanter des plans de formation, plans de contingence
- ♦ Élaborer et documenter les procédures opérationnelles
- ♦ Créer un système de gestion des demandes informatiques
- ♦ Projets d'automatisation – pour éliminer le travail manuel

Coordonnatrice - Service des ventes MESSAGERIES DYNAMIQUES 1999 – 2003

Principales responsabilités

- Gestion de bases de données pour la création de rapports : SQL, Access
- Représentation auprès des bannières : présentation des nouveautés, revue d'affaire, diffusion des changements de prix, codes barres
- Communication au réseau : Distributeurs Autorisés, Dépositaires
- Développement d'outils de travail, formulaire, catalogue, liste de prix, liste de produits
- Coordination de projets spéciaux
- Formation à l'interne et réseau : agent distributeur, gérant de territoire

Réalisations

- ♦ Mise en place d'un système de gestion pour les cartes d'appel à puce disponibles en distributrices automatiques (aéroports, écoles, etc)
- ♦ Implanter un système de gestion des produits autorisés par bannière
- ♦ Créer des rapports d'analyses détaillés pour répondre aux besoins internes du service Marketing/Vente (par route, par région, par type de magasin, etc)
- ♦ Remodeler des tableaux informatiques pour en faciliter l'utilisation
- ♦ Documenter les outils et rapports informatiques disponibles pour les usagers
- ♦ Développer un guide du représentant/distributeur sous forme de porte-document

FORMATION

Formation professionnelle en entreprise

Distribution / Nationale et Internationale
Logistique / Transport et Opérations
Marketing / Lancement de produits et Mise en marché
Relations d'affaires / clients et Partenaires