Sandrine Inacio



RESPONSABLE SERVICE CLIENTS & ADV – MANAGEMENT & PILOTAGE D'ACTIVITÉ

Responsable Service Clients et ADV avec plus de 25 ans d'expérience dans des environnements industriels et internationaux. Expérimentée en management d'équipes, pilotage des opérations, suivi des KPI et amélioration continue. Reconnue pour ma rigueur, mon sens de l'analyse et ma capacité à fédérer les équipes autour de la satisfaction client et de la performance.

COMPÉTENCES

- Administration des ventes
- Service clients
- Management d'équipes
- Pilotage d'activité
- Organisation et planification
- Reporting et KPI
- Amélioration continue

QUALITÉS

- Rigueur
- Capacité d'adaptation
- Réactivité
- Leadership
- Sens de l'initiative
- Sens du service Client
- Aisance relationnelle

COORDONNÉES

0634500234

sandrine.inacio@hotmail.fr

linkedin.com/in/sandrine-inacio-519a50151

Ossey Les Trois Maisons

FORMATIONS

Certification Cycle Management
UIMM - AFPI Aube
Troyes
2016

DUT Techniques de Commercialisation
IUT de Troyes
1993-1995

BAC G3 Techniques Commerciales
Lycée Chrestien de Troyes
1991-1993

LANGUES

Anglais professionnel B1
CLOE B1 – TOEIC B1

CENTRES D'INTERÊT

- Lecture
- Activités familiales
- Marche

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Responsable Service Clients
LDR Medical | Sainte Savine | Février 2024 - Mai 2026
Management d'une équipe de 7 collaborateurs et organisation de l'activité du service.
Pilotage de la performance opérationnelle et suivi des indicateurs d'activité.
Gestion de la facturation, des litiges et fiabilisation des données clients.
Analyse des anomalies et mise en place d'actions correctives.
Coordination transverse avec les équipes commerciales, logistiques, financières et informatiques.
Amélioration continue des processus et participation à des projets de transformation des outils.

Coordinateur SAV / E-commerce / Marketplaces
Le Coq Sportif | Romilly Sur Seine | Décembre 2022 - Février 2024
Gestion du service après-vente BtoC et e-commerce.
Traitement et résolution des litiges et réclamations clients.
Coordination avec les équipes logistiques et commerciales.
Gestion des priorités et suivi de la satisfaction client.

Responsable Service Clients
Gravotech | La Chapelle Saint Luc | Février 2011 - Juin 2022
Management d'une équipe de 10 collaborateurs sur 2 sites, puis d'une équipe internationale de 18 collaborateurs en France, Belgique, Italie et Angleterre.
Pilotage de l'activité ADV : commandes, devis et relation clients.
Mise en place et suivi des KPI.
Organisation et harmonisation des méthodes de travail.
Accompagnement des équipes dans l'évolution des processus.
Contribution à l'amélioration continue et à l'uniformisation des pratiques.

Assistante Administrative
Gravograph | La Chapelle Saint Luc | Novembre 2009 - Février 2011
Gestion des demandes et du SAV liés aux logiciels des machines à graver

Responsable Administration des ventes
Valeo | Sainte Savine | Septembre 1998 - Mai 2009
Management d'une équipe de 13 collaborateurs.
Gestion des clients équipementiers automobiles France et Export.
Gestion et suivi des approvisionnements, commandes et livraisons.
Mise en place et suivi des indicateurs nécessaires au pilotage de l'activité du service.

Compétences 3
ACCOMPAGNE LES CADRES