

VILLESALMON AMINA

MANAGER

+33662911949 amina.villesalmon@gmail.com Viroflay / 78220 / France B (voiture)

Profil

Manager expérimenté avec une solide expertise en gestion d'équipes et en pilotage de projets, je suis reconnu pour ma capacité à motiver et à mobiliser mes collaborateurs dans l'atteinte des objectifs fixés. Je mise sur la communication et l'écoute pour instaurer un environnement de travail collaboratif, pérenne et fédérer mes équipes autour de valeurs partagées. Ma rigueur et mon sens de l'organisation me permettent d'assurer un leadership efficace et de garantir la réussite des missions qui me sont confiées.

Compétences

Langues

Anglais (Moyen)

Espagnol (Moyen)

Expérience Professionnelle

Responsable SAV /Logistique

GROUPE CONFORAMA

2017 - 2025

GROUPE CONFORAMA : Distribution et Équipement de la Maison Magasin de Coignières (78)

Responsable des Services Après-Vente et de la Logistique

Renfort Dépôt et Enlèvement de Marchandises

Cadre membre du comité de direction

Missions :

- Encadrement collaborateurs : Hôtes(ses) SAV + ébéniste (Recrutements, entretiens individuels pro, réunions d'équipe, fédérer autour des valeurs de l'Enseigne, plannings, suivi et accompagnement e-learning, débriefing, starter tous services confondu du magasin, booster)
- Suivi, traitement et résolution dossiers SAV, médiation suite à litiges clients/fournisseurs et/ou stations techniques de réparation, résolutions courriers consommateurs (DGCCRF, Service Juridique), plate-forme CRM clients toutes demandes confondues
- Gestion du stock Non Sain (défectueux, reprises clients, Boni-Mali, produits en attente d'accord de retour, commande de pièces meubles électroménager, zonage dépôt physiques et informatique, inventaires), réception marchandises
- Front Office : SAV Pilote sur Projet « Bouton SAV » accompagnement informatique tout collaborateur prise en charge dossiers clients, sur application suivi livraisons Urbantz.
- Ateliers travail entité DNSA : Projet de réécritures des Process SAV /Fournisseurs
- Encadrement relais cadres (forte activité, absences, congés) management dépôt et retraits demarchandises
- Prise en charge litiges livraisons clients résolution à l'instant T
- Intégration, formation accompagnement procédures SAV, relations fournisseurs nouveaux entrants lors de pépinières
- Référent Handicap

Resultats : Depuis fin 2018 : entre 1er et 2nd au Classement IDF du tx de Non Sain - Maitrise et suivi traitements dossiers SAV Fournisseurs sur site interne Ylios

Savoir-Être

Sens du commerce Orientée
Satisfaction client Culture de la
Performance Sens de l'écoute,
Gestion des conflits Gestion du
stress Garante des procédures
Autonome, rigoureuse,
diplomate, excellent relationnel,
Engagée, management de
proximité, culture d'entreprise

Savoir-Faire

Apple MacOS, Windows,
Microsoft Office, Outlook, SAP ,
CRM, Gestion managériale et
opérationnelle : Point de vente,
Back/Front Office, Dépôt

Centres D'intérêt

La famille , Volley et sport de
montagne , Voyages

Objectifs Services : Rassurer et tisser des relations de confiance sur un Service compliqué, assurer la fluidité de l'activité et de la satisfaction client (Charte Happy Client), suivi et rigueur sur tous les items Front et Back office afin de maintenir mon positionnement sur le RéseauMagasins

Assistante Administrative Et Commerciale

Syndic De Copropriété | Malakoff

2016 - 2016

- Gestion des dossiers litigieux
- Contact et relance fournisseurs
- Négociation de contrats (nouveaux et en cours)

Responsable Magasin

GROUPE PICARD SURGELES

2006 - 2015

Production et distribution de produits surgelés. Magasin de St Symphorien Versailles (78)

- **Commerciale** : Assurer le développement du chiffre d'affaires, suivi quotidien des indicateurs clés de performance (taux de rupture, débits clients, panier moyen, objectifs de CA, budgets, DI.), qualité de services et satisfaction client, application des procédures d'hygiène et chaîne du froid : 90-100% grille Qualisens, pilotage des opérations commerciales mises en avant mensuellement, inventaires, reportings -

- **Management** : Recrutements, intégration, formations (accompagnement et suivi des collaborateurs. Entretiens, réunions commerciales/retours sur les Conventions annuelles avec la Direction)
- **Gestion administrative** : Contrats d'embauche en relation avec les RH, plannings, réunions d'équipe

Challenge : magasin implanté géographiquement loin du flux client générateur de CA

Plans d'actions : recrutement pérenne et homogène, étude et recherche

Responsable Adjointe

PICARD SURGELES | Versailles - Paroisse

2002 - 2006

Coordination et management d'une équipe en collaboration avec le Directeur de magasin, remplacement.

Mise en place de stratégies de gestion et de développement des ventes
Supervision des activités quotidiennes pour assurer la satisfaction des clients et l'atteinte des objectifs

Organisation et suivi des opérations commerciales pour garantir la rentabilité de l'entreprise en fonction des objectifs fixés.

Responsable Volant - Missions De Remplacements

S.A PROMOD - Prêt À Porter Féminin | Paris XV - XVI Ème

1994 - 2001

Responsable de la gestion courante du magasin (ouverture/fermeture, gestion d'équipe, gestion commerciale et du merchandising ...)

Adaptation avec différentes typologies de magasin, adaptabilité aux différentes équipes rencontrées

Responsable Adjointe

S.A PROMOD | Paris XV

1996 - 2001

- Gestion de l'équipe de vente et supervision des ventes au quotidien
- Participation active à la gestion des stocks et des réassorts
- Formation et accompagnement des nouveaux collaborateurs
- Veille concurrentielle et mise en place de stratégies commerciales
- Assurer un excellent service client et fidéliser la clientèle
- Merchandising vitrine et magasin

Conseillère De Mode

SA PROMOD | Paris XV

1994 - 1996

Formation

DEUG Sciences Humaines

Université Paris V

1994 - 1996

B.T.S Commerce International

École Supérieur Du Commerce Et Des Affaires (ESCA) | Paris IV

1992 - 1993

DIF Logistique

2011 - 2011

DIF L'essentiel De La Finance

1994 - 2024