

# LAURENCE GALIANA

RESPONSABLE SERVICE  
CLIENTS



Expert relations clients Industrie  
& Distribution  
ADV - B to B - Anglais

✉ galiana.laure@gmail.com

🏠 78280 Guyancourt

📄 Permis B

☎ 07 88 90 88 31

## Langues

### Anglais

Courant - Langue de travail

### Espagnol

Élémentaire

## Informatique

Pack Office

SalesForce

ERP Interne

## Compétences

Gestion de projets

Reporting

Participation et suivi d'Audit

Gestion de SLA et arbitrage des priorités entre services

Gestion des réclamations clients

## Expériences professionnelles

### Responsable service clients

De 2024 à 2025 (1 an)

#### MIODEX, Magny-les-Hameaux

Management, définition des objectifs, répartition des tâches, suivi du travail, amélioration de la performance, développement, discipline  
Echanges réguliers avec les différents services de l'entreprise afin de garantir un service de qualité aux clients.

Participation active à la mise en place d'un nouveau logiciel de gestion de la relation client pour améliorer l'efficacité du service

### Customer service manager

De 2008 à 2023 (15 ans)

#### NSK France SAS, Guyancourt

Roulements à billes et composants automobiles

Management d'une équipe de 9 personnes : Définition des objectifs, répartition des tâches, suivi du travail, amélioration de la performance, développement, discipline

Mise en place d'échanges réguliers avec les différents services de l'entreprise afin de garantir un service de qualité aux clients

Évaluations de la performance des collaborateurs de l'équipe, mise en œuvre des mesures correctives nécessaires

Participation au recrutement des nouveaux collaborateurs : Évaluation des besoins, définition des fiches de postes, entretiens d'embauche  
Suivi de projets européens et déploiement auprès des équipes

### Assistante Commerciale Export

De 1990 à 2008 (18 ans)

#### NSK France SAS, Guyancourt

Roulements à billes et composants automobiles

Suivi du carnet de commandes : Disponibilité, respect des délais et des expéditions vers Grèce, Portugal, Maroc, Tunisie, Algérie

Élaboration de devis clients selon la grille tarifaire

Rédaction de courriers et de notes, traduction et diffusion

Participation aux actions marketing : Salons, promotions produits, objets publicitaires...

### Commerciale terrain

De 1988 à 1989 (1 an)

#### Valisère, Paris

Lingerie

Suivi commercial et administratif d'un secteur défini auprès de clients de la grande distribution

## Diplômes et Formations

### Commerce International

De 1985 à 1988

ESCE, Paris

## Centres d'intérêt

Pratique du Yoga depuis 7 ans

Cuisines du monde