

# Emanuela PESCE

21 Avenue Paul MORILLOT  
LE PALAIS D'AZUR  
06500 MENTON  
Mob. : 0768303605  
Email : emanuelapesce1968@gmail.com

## **CUSTOMER CARE SERVICE MANAGER & SUPPLY CHAIN COORDINATOR RESPONSABLE ADMINISTRATION DES VENTES & SERVICE CLIENTS**

*Gestion et mesure de la satisfaction client,  
Optimisation des process, Multiculturel,  
Multisectoriel, Management d'équipes*

### **COMPETENCES :**

#### **Management de l'Administration des Ventes et Service Client**

- Gestion et pilotage des activités administratives des ventes (offres, commandes, livraisons et facturations) des clients France et export ;
- Maîtrise et compétences de la gestion opérationnelles de l'administration des ventes nationale et internationale
- Application de la stratégie commerciale et de la qualité de la relation client.
- Coordination de l'activité et des besoins du Service ADV avec le Service Commerciale, Logistique, Qualité, Réglementaire, Approvisionnement et Production ;
- Interaction avec les maillons de la Supply Chain pour le déploiement des processus et outils pour atteindre la performance globale.
- Management de la qualité et de l'amélioration continue, analyse des risques, actions correctives et préventives
- Gestion des opérations Inter-Company (Filiales France, Italie, Allemagne)
- Implémentation et gestion de la dématérialisation des documents administratifs
- Organisation salon France et à l'étranger

#### **Management d'équipe :**

- Encadrement et animation de l'équipe ADV.
- Analyse des postes et optimisations de la charge de travail.
- Optimisation des process et procédures.
- Gestion et analyse des indicateurs de performance du service.

#### **Reporting et mesure de la performance :**

- Mesure et analyse des indicateurs de performance, élaboration du taux de service clients, pilotage des résultats et définition des plans de progrès.
- Analyse des ventes, segmentation par produit et par marché

#### **Gestion Commerciale et Administrative de la filiale italienne : (Procurateur Spécial)**

- Elaboration et application de la stratégie et de la politique commerciale
- Gestion et suivi des activités de l'administration ventes, comptable et fiscale
- Gestion des stock et facturation Inter-Company (Société mère/filiale)
- Analyse de l'activité et suivi des indicateurs de performance

#### **Gestion interne de l'entreprise :**

- Gestion et suivi des contrats de fourniture interne de l'entreprise (alarme, téléphonie, ménage, fourniture de bureau)

#### **Langues :**

Italien : langue maternelle  
Français : bilingue  
Anglais : courant  
Allemand : intermédiaire  
Portugais : faux débutant

#### **Informatique :**

Pack office :  
Word-Excel 2013  
AS400  
Power point  
NAVISION 2013  
CEGID  
TEAMS

#### **Centres d'intérêt :**

Voyages culturels, Yoga,  
Danses latines et africaine,  
Jardinage.

## EXPERIENCES PROFESSIONNELLES :

- 07/2022 **Responsable Back Office**  
SAM SACOME CONTI – MONACO 98000  
Fabricant et distributeur de Machine à Café Espresso.  
Gestion et support de l'équipe ADV, coordination avec la Supply Chain
- 2020-2022 **Customer Care Service Manager SIAMP**  
SIAMP – CEDAP – MONACO 98000  
Fabricant et distributeur d'équipement sanitaires (WC).  
Encadrement, fédération et remotivation de l'équipe ADV (7 personnes)  
Analyse des postes et des process avec redéfinition de tâches et des procédures  
Définition et mesure des indicateurs de performance et du taux de satisfaction client  
Coordination avec les maillons de la Supply Chain pour l'optimisation de la performance.  
Key User ADV implémentation ERP (CEGID VS SAGE3)
- 2004-2019 **Responsable Administration des Ventes France et Export, de la Gestion Commerciale Interne et de la Gestion Générale**  
NOVATECH SA – LA CIOTAT 13600 – 25 employés  
NOVATECH ITALIA – BOLOGNA -IT (filiale)  
Fabricant et distributeur de dispositifs médicaux pour le Pneumologie et le Bronchoscopie Interventionnell .  
Encadrement et gestion du service administration des ventes France et Export (4 personnes) et de la filiale italienne  
Application système qualité ISO 9001-2000 Management de la Qualité, ISO 13485  
Management de la qualité pour l'industrie des dispositifs médicaux  
Gestion directe de la Filiale italienne géré directement du siège en France  
Procurateur Spéciale de la Filiale NOVATECH ITALIA – Bologna (Italie)  
Implémentation de la dématérialisation documentaire (factures)  
Enregistrement des dispositifs médicaux dans le répertoire sanitaire nationale (IT)
- 1998-2004 **Responsable Administration des Ventes Export**  
SPIROFLUX SA – BIVER 13120  
Fabricant d'équipements périphériques pour l'industrie de la plasturgie  
Amélioration des flux d'approvisionnement avec les fournisseurs italiens (gestion sous douane des produits destinées à l'exportation)
- 1989-1995 **Responsable des Ventes Export – Dépt. Pièces Détachées**  
APRILIA S.p.A. Noale, Venezia (Italie) - 1250 employés  
Constructeur et distributeur de motos et scooters  
Gestion des commandes de pièces détachées des importateurs à l'international  
Gestion du service après-vente, interaction avec le service achats, approvisionnement.

## FORMATION :

- 2021 Formation « **Responsable Logistique : Manager votre Supply Chain** » CEGOS – Avril-Mai-Juin 63h
- 2001-2002 Diplôme de 3<sup>ème</sup> Cycle en Commerce International, Transport et Logistique  
« **Dirigeant du Commerce International et de la Logistique** »  
Centre d'Etudes du Commerce Extérieur- Centre Supérieur des Transports Internationaux – CCI Marseille Provence
- 1987 Diplôme de « **PERITO per il Commercio e Turismo** » (BTS Commerce International)  
Institut Technique Touristique et du Commerce de Venise (Italie)
- 1987 Cours Langue Allemande « **Mittelstufe II** » - Göthe Institut Düsseldorf