

Nom et Prénom : Laura Le Chanony

Date de naissance : 18/12/1982

Nationalité : Franco-Tunisienne

✉: lechanonylaura@gmail.com

Num : + 216 95 116 789



EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

2015/jusqu'à aujourd'hui **Superviseur Grands Comptes (Groupes de sociétés), Tunisie Telecom :**

Gestion Commerciale : Suivi des dossiers, Gestion des réclamations, Garantir une qualité de service et la confidentialité des données, Respect des Process.

Gestion Administrative : Consolider les comptes rendu des réunions et fixer les actions à entreprendre, Rédiger le Reporting pour la direction commerciale et Valider les nouveaux clients ajoutés dans le CRM,

Gestion Managériale : Établir les objectifs de ventes, plans d'actions et axes stratégiques, Gérer, superviser et motiver une équipe de commerciaux Grands Comptes et Gestionnaire de Portefeuilles, Veiller au bon déroulement de leurs activités, Valider le planning des visites et l'accompagnement sur terrain, S'assurer de la satisfaction clients, S'assurer de la bonne remontée des informations (demandes, nouveau besoin, réclamations clients,...).

2013/2015 **Responsable Commerciale Grands Comptes (Groupes de sociétés), Tunisie Telecom :**

Gestion Commerciale : Prospection clients (Mail/Tél/Visite), Identification des besoins et attentes clients, Conseil clients, Préparation des offres sur mesure Mobile, Fixe, Voip, Data et Cloud, les accompagner de bout en bout, Suivre leurs dossiers et les relancer, Les satisfaire et les fidéliser, Gestion de leurs réclamations, Garantir une qualité de service et la confidentialité des données.

Gestion Administrative : Compte rendu des réunions, Ajout des nouveaux clients dans le CRM et sa mise à jour, Consolidation des ventes et Rédiger les rapports quotidiennement.

2010/2013

Commerciale Grands Comptes (Groupes de sociétés), Tunisie Telecom :

Gestion Commerciale : Prospection clients (Mail/Tél/Visite), Identification des besoins et attentes clients, Conseil clients, Préparation des offres sur mesure Mobile, Fixe, Voip, Data et Cloud, les accompagner de bout en bout, Suivre leurs dossiers et les relancer, Les satisfaire et les fidéliser, Gestion de leurs réclamations, Garantir une qualité de service et la confidentialité des données.

Gestion Administrative : Compte rendu des réunions, Ajout des nouveaux clients dans le CRM et sa mise à jour, Consolidation des ventes et Rédiger les rapports quotidiennement.

2009

Responsable Commerciale et Administrative, KareK : Société de CI spécialisée dans la logistique, Tunisie :

Gestion Administrative : Appels téléphoniques, Fax, Courrier, Mailing, Agendas, Organisation des déplacements, Organiser les réunions, Préparer les documents nécessaires pour les réunions de la direction, Rédiger les PV et établir les rapports, Mettre en œuvre les décisions prises lors des réunions, Suivre et archiver les dossiers clients et fournisseurs.

Gestion Financière : Suivi des comptes, Echancier de trésorerie, Préparation des pièces comptables et Optimiser les dépenses.

Gestion Commerciale : Prospection clients, Rencontres avec les fournisseurs/clients, Négocier les demandes/offre de prix des fournisseurs, sous-traitants et prestataires de services externes, Suivi des dossiers, Relance clients, Actualiser le répertoire des fournisseurs et clients.

Gestion de l'Activité : Dossier import/export, Emission des bons de réception/livraison, Gestion de stock et Assurer les différentes livraisons.

2008

Responsable administrative et financière, FB Pharma : société d'information et promotion médicale, Tunisie :

Gestion Administrative : Appels téléphoniques, Fax, Courrier, Mailing, Organisation de réunions/de séminaires, Organisation des déplacements des délégués médicaux, Gestion de leurs congés, Organiser les recrutements, Coordonner avec les agences de voyages pour les clients étrangers et Assurer les réservations d'hôtels.

Gestion Financière : Suivi des comptes, Echancier de trésorerie, Optimiser le budget, Vérifier et Régler les notes de frais, Editer les Ordres de virements, Préparer les pièces comptables.

Gestion de l'Activité : Gestion d'une équipe de 05 personnes (planning, affectation des tâches hebdomadaires, Etablir les plans de tournée et les valider, Gestion de stocks et du matériels, Suivre l'évolution des ventes des produits, par zone, Analyser les statistiques.

2006/2007 Stage à la BNA, Tunisie :
✓ Service microcrédits

2003/2004/2005 Caissière, entreprise de restauration rapide, McDonald's France:
✓ Tenue de caisse
✓ Gestion d'une équipe de 05 personnes (planning, affectation des Tâches...)

ÉDUCATION ET FORMATION

02/09/2013–02/07/2014 1ère année : Master Marketing
Ecole Supérieure de Commerce de la Manouba, Manouba (Tunisie)

2003/2007 Maîtrise en études supérieures commerciales
Ecole Supérieure de Commerce de la Manouba, Manouba (Tunisie)

2002/2003 Baccalauréat (Mathématiques)
Lycée secondaire Tajerouine, el Kel (Tunisie)

COMPÉTENCES PERSONNELLES

Langues :
✓ Arabe : Lu, écrit et parlé
✓ Français : Lu, écrit et parlé
✓ Anglais : Connaissances de Base

Mes points Forts :

- ✓ Rapidité d'adaptation aux changements, à de nouveaux domaines d'activités et différentes cultures
- ✓ Capacité à travailler en équipe et sous pression
- ✓ Aptitude d'organisation, gestion du temps et rigueur
- ✓ Charisme et négociation
- ✓ Femme de terrain, dynamique et polyvalente
- ✓ Donner mon maximum afin d'atteindre les objectifs négociés
- ✓ Ouverture d'esprit et diplomatie
- ✓ Aisance relationnelle, sens de l'accueil et de communication
- ✓ Autonomie, sens des responsabilités et prise d'initiative
- ✓ Capacité d'analyse et rédactionnelle.

Compétences numériques :

- ✓ Parfaite maîtrise des outils informatiques et autres logiciels (CRM, WMS,)
- ✓ Microsoft office (Word, Excel, PowerPoint,...)
- ✓ Présence et facilité d'utilisation des réseaux sociaux.

Centre d'intérêts :

- ✓ Cinéma, musique, lecture et sport.