



# ALICIA CARLOS

## EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE – LEAN ENGINEERING

Forte d'une **expérience de 5+ ans**, j'apporte une expertise en **management opérationnel** et **transversal** ainsi qu'en **conduite du changement**. Habituee à **coordonner des équipes pluridisciplinaires** et à **mobiliser des interlocuteurs variés**, je **pilote la mise en oeuvre de solutions concrètes** en favorisant la **collaboration** et la **création de valeur** pour **votre organisation** et **vos clients**.

## CONTACT

- +33 6 98 57 20 08
- [alicia.l.carlos@gmail.com](mailto:alicia.l.carlos@gmail.com)
- Béziers, France - Permis B
- LinkedIn : [Alicia Carlos](#)

## COMPÉTENCES

**Gestion de projet** : pilotage, coordination transverse, conduite du changement.

**Management de la qualité** : audits, gestion des non-conformités, SMQ/SMI (ISO 9001), optimisation des processus.

**Animation des équipes** : formation, encadrement, accompagnement et pilotage de la performance

**Langue** : Anglais (B1/B2)

**Outils digitaux** : Jira, Miro, Slack, Suite Google, Pack Office, Trello...

**Esprit analytique et prise de décision** : structurer et prioriser les actions en fonction des objectifs et enjeux.

**Communication et pédagogie** :

assurer une relation fluide avec les parties prenantes et fédérer.

**Adaptabilité et résilience** : s'ajuster aux environnements dynamiques et gérer efficacement les imprévus.

## FORMATION

2021 - IAE de Montpellier

Master Manager Production et Distribution

2019-21 - Université la Poste

Fab'Ex : formation en excellence opérationnelle

2019 - Université de Nîmes

Licence Management Durable des Organisations

## EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

### Cheffe de projet

SMB Industries - Bessan

Juillet - Novembre 2024

Pilotage de la conception d'un SaaS (secteur de l'immobilier) :

- Recueil des **besoins utilisateurs** et élaboration des **spécifications fonctionnelles** et **techniques**.
- Coordination de l'équipe technique** (5 collaborateurs) et des différentes **parties prenantes**.
- Animation des ateliers de travail** et instances de **pilotage de projet** en mode **agile Scrum**.

### Shift Manager - Responsable de flux logistique

Amazon Logistics - Toulouse et Rivesaltes

2021- 2023

Supervision des **opérations logistiques** en centre de livraison et management de **plus de 40 collaborateurs** :

- Mise en place de démarches d'**amélioration continue** ayant permis l'**atteinte de la 6e place mondiale** et **3e européenne** (classement de performance interne).
- Coordination des parties prenantes** internes et externes : services support et prestataires.
- Participation au **pilotage de l'ouverture d'un centre de livraison** : **intégration** et **formation des équipes**.

### Responsable d'Exploitation et du Service Clients

Groupe La Poste, BSCC - Perpignan

2019- 2021

**Coordination des opérations** et des **projets opérationnels** d'un établissement multisite (400 collaborateurs) et supervision de **17 managers de proximité** :

- Pilotage de projets** à forts **enjeux sociaux** et **commerciaux** (réorganisations de sites, chantiers d'amélioration...).
- Conduite d'une démarche d'**analyse et de prévention des risques qualité** ayant amélioré la **performance QS (+10%)**.
- Création d'un processus de communication interne** entre les équipes back-office et front-office.

### Animatrice des Opérations Client - Chargée de projet qualité

Groupe La Poste, BSCC - Narbonne

2018-2019

**Accompagnement de 13 managers de proximité** dans un établissement multisite (300 collaborateurs) sur les sujets de **qualité de service** et de **performance** :

- Animation des **ateliers de résolution de problème (A3)**, **chantiers d'amélioration (5S)** et **formation aux process**.
- Analyse et traitement des réclamations** et **litiges client** avec mise en oeuvre d'**actions correctives**.
- Pilotage d'un plan d'amélioration continue** ayant contribué à la **performance globale (+15% en 3 mois)**.