



Ingrid RICHARD
8 ans d'expérience dans la relation clients

☎ 06 62 72 90 60
✉ ingrid731@yahoo.fr
🏠 La Ferté sous Jouarre (77)
🌐 In@ingrid-richard
🚗 Permis B – Véhicule

Responsable des Affaires Réglementaires et de la Relation Clients

DOMAINES DE COMPETENCES

- Veille réglementaire et suivi juridique
- Réglementation du commerce électronique
- Elaboration, rédaction et supervision des procédures
- Management direct et transversal
- Gestion et suivi administratif
- Gestion de la relation clients, orientation qualité, souci du client
- Gestion de projet (Organisation, planification, animation)
- Administration des ventes
- Informatique : Office 365 SAP, Ciel, Dbase II, Salesforce, Ordicompta, Ordifactory, Paradox, Exact (Citrix), Orbis, Gestime, Gilda

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

Depuis 2020 **Hôpital Necker Enfants Malades - Service CIC (Centre d'investigation Clinique) - Chargée de mission**

➤ Domaine Administratif

- **Interface** privilégiée avec la pharmacie pour mise en place d'un planning de dispensation hebdomadaire.
- **Coordination** avec l'ensemble desdits services. **Gestion des agendas** Médecins, Techniciens de Recherche. **Comptes-rendus** de service.
- **Création de poste** sur un nouveau service. Formalisation des **process pour déploiement**.
- **Accueil** physique / téléphonique des patients. **Suivi et gestion** des dossiers auprès des investigateurs (facturation, archivage).
- **Gestion et organisation de la formation** auprès de la Faculté de Médecine - Paris Descartes pour les DIU Chef de Projet et Infirmier en Recherche Clinique. **Elaboration** d'un planning de suivi pour les étudiants. **Surveillance** pour lesdites épreuves.

2017 à 2020 **TATI DIFFUSION - GROUPE GPG "GIFI" - (Centrale d'achats) - Responsable des Affaires Réglementaires et Customer Care**

➤ Domaine Réglementaire (E-commerce et magasins)

- **Interface** privilégiée entre la direction commerciale et la direction juridique Groupe.
- **Responsable de la publication WEB**.
- **Suivi et gestion des dossiers juridiques** auprès des autorités compétentes (huissier, répression des fraudes, DGCCRF).
- **Veille réglementaire** et mise en place d'actions nécessaires. **Formalisation des process**.
- **Rédaction de règlement** de jeux - concours pour le Site et le Groupe. **Rédaction des mentions légales** (opérations marketing, CRM).
- Participation à la réalisation de briefs catalogues et newsletters.
- **Gestion des partenariats** et validation du suivi des facturations.
- **Suivi des réquisitions** juridiques.

➤ Domaine du CRM

- **Interface** entre les clients et les différents services (Production, logistique, marketing et commercial).
- **Gestion de la GRC - "B2C"** (Définir et renforcer la relation clients et en garantir l'orientation).
- **Gestion du projet outsourcing** à l'international par le lancement d'un nouveau service clients.
- **Formation du personnel support** sur les techniques et les spécificités de vente en ligne.
- **Management** d'équipe à distance (7 personnes). **Reporting** hebdomadaire. **Gestion du budget SAV**.
- **Analyse des litiges** liés au Service Clients et mise en place d'actions correctives. Etudes des KPI.
- **Optimisation du parcours client** sur le site de vente en ligne en vue de maximiser le taux de transformation. **Création d'une Faq**.
- **Community management** : gestion des conversations privées.

2011 à 2017 **TATI - AGORA Distribution - Groupe ERAM - (Centrale d'achats)**

2012 **Responsable des Affaires Réglementaires E-commerce et Customer Care**

- **Relais d'information** avec l'ensemble du département (Juridique, Commercial, Qualité).
- Suivi et gestion des dossiers juridiques : huissier / répression des fraudes / DGCCRF.
- **Responsable de la publication Web, Veille réglementaire**, rédaction procédures.
- **Déploiement et mise en place** de la loi Hamon sur le Site internet : mise en conformité de l'ensemble des éléments.
- **Rédaction** et dépôt de règlement de jeux concours, **élaboration** des CGU de la carte de la marque.
- **Rédaction d'un cahier des charges de procédures**. Gestion et diffusion des catalogues (**Asilages**).
- **Optimisation** du processus de vente en ligne >> Suppression du Bon de Livraison pour les retours.
- **Lancement et animation** de l'application du site mobile de la marque. **Management** d'équipe (10 personnes).
- **Gestion des stocks** de la boutique "Cadeaux" (analyse mensuelle des ruptures, **mise à jour de la base de données** produits).

2011 à 2012 **Assistante de Direction Marketing / Réseau**

- Coordination de l'information entre la direction commerciale et la direction juridique.
- Gestion des agendas et organisation des déplacements France et International (visas, billets, hôtels). Gestion des notes de frais.
- **Reporting des activités**, statistiques et tableaux de bord. **Benchmark** concurrentiel.
- **Suivi et rédaction des contrats**. Pilotage des ouvertures magasins avec les franchisés (animations, goodies, campagnes média).

2007 à 2011 **Groupe CTR – Leyton & Associés - (Cabinet de conseil)**

Assistante de Direction Générale

- **Assistanat** : prise de rendez-vous, compte-rendu CODIR, collaboration avec les actionnaires, gestion des partenariats, gestion d'agendas, déplacements, liaison avec l'ensemble des directions fonctionnelles. Gestion des Appels d'offres.
- **Administration des ventes** : gestion des litiges et recouvrement, support administratif des commerciaux. Facturation.
- **Ressources humaines** : gestion des formations et des parcours d'intégration.
- Communication interne : organisation des événements internes, gestion de l'événementiel groupe (532 collaborateurs), cocktails, séminaires, soirées.

2005 à 2007 **Groupe TZF – TOP Chrono - (Coursiers) - Assistante Commerciale**

2003 à 2005 **LAMINA Technologies France - (Métallurgie) - Assistante Comptable et Commerciale**

2000 à 2003 **CRESTRON France (Domotique) - Assistante Commerciale**

1998 à 1999 **SEDI - (SSII) - Assistante Commerciale**

FORMATION - DIPLOMES

2021/2022 **Préparation à distance d'un Bachelor Marketing et Commercial - Ecole Comnicia**

2018 **BTS Assistant de Manager - CAVA de Meaux (77)**

1997 **BAC A - Gestion Administrative et Secrétariat**

LANGUES

