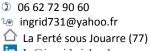


Ingrid RICHARD 8 ans d'expérience dans la relation clients



in In@ingrid-richard

Permis B – Véhicule

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

Responsable des Affaires Réglementaires et de la Relation Clients

- 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, Ordifacture, 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. Surveillante 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 2012

TATI - AGORA Distribution - Groupe ERAM - (Centrale d'achats)

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 évènements 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 - DIPLÔMES

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**

