



Responsable ADV - Manager Opérationnel

Anne-Claire CARCY

anneclaire.carcy@gmail.com - 06 73 05 63 30 - Tours -

Plus de 20 ans d'expérience dans le pilotage d'activités, le management d'équipes et l'accompagnement de réseaux d'agences.

Experte en processus ADV, amélioration de la rentabilité et satisfaction clients.

EXPERTISES

- Piloter et superviser un réseau
- Construire des budgets
- Suivre des KPIs et mettre en place des plans d'actions
- Améliorer la rentabilité
- Développer et fidéliser un portefeuille clients
- Facturation et recouvrement
- Manager, former et accompagner des directeurs d'agence
- Animer et faire monter en compétence les équipes
- Gérer les priorités

Informatique

- Pack office et Google suite
- Outils ERP, CRM et RH

Soft Skills

- Esprit d'analyse
- Gestion des priorités et organisation
- Autonomie
- Adaptabilité

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

2009 - 2025 GROUPE OUI CARE

Responsable ADV et relation clients - Maison Helya Paris (filiale luxe du groupe OUI CARE)

Nov 2020 - Oct 2025

- Structurer et animer le front et le back office en garantissant la qualité de service
- Piloter l'administration des ventes d'un portefeuille de 50 clients UHNWI
- Construire les tableaux de bord et les KPIs
- Contrôler les fournisseurs
- Assurer la facturation clients
- Optimiser les règlements: délai de paiement ramené à 1 mois et 100% des créances recouvrées

Directrice Régionale Sud -Ouest - o2

Nov 2016 - Oct 2020

- Gérer un réseau de 12 agences et coordonner les plans d'actions commerciaux et opérationnels
- Accompagner et manager 12 directeurs d'agence et 50 encadrants
- Construire et suivre les budgets
- Résultat: augmentation de la rentabilité: + 5 points

Directrice Agence TOULOUSE - o2

Mars 2009 - Oct 2016

- Créer l'agence
- Recruter, former et manager 150 intervenants et 5 encadrants
- Assurer le pilotage financier, le suivi des KPIs et la conformité des opérations
- Résultat: 1 M€ de CA

1994 - 2008- Divers expériences en management (Mc Donald's, Auchan restaurant, Club Med)

LANGUES

Français
Anglais - niveau B2

FORMATION

- 2018 - **MASTER** "DIRECTION D'ORGANISMES D'INTERVENTION SOCIALE ET SERVICE À LA PERSONNE - VAE
- 1992 - **DU** Industrie Agro-Alimentaire option gestion de la qualité
- 1991 - **DUT** Biologie Appliquée option Industrie Agro-Alimentaire

LOISIRS

Marche
Danse contemporaine et Danse Country