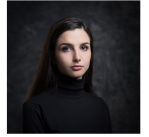


# Nadia Amrani

Chargée Administration des Ventes



Lille, France · nadia.amrani@gmail.com · +33 6 19 84 53 72 · linkedin.com/in/nadiaamrani

Diplômée BTS Gestion de la PME avec **24 mois d'alternance** chez Décathlon au service ADV export. Traitement de **350 commandes par mois** sur un périmètre de 12 pays européens. Taux de service client de **97 %**. Maîtrise de SAP SD, Salesforce et des procédures export (incoterms, documents douaniers). Organisée, réactive et à l'aise dans un environnement international.

## Expérience

Sept. 2023 – Août 2025

**Assistante ADV Export (Alternance)**, Décathlon, Villeneuve-d'Ascq

Alternance de 24 mois au service Administration des Ventes Export (périmètre de 12 pays européens).

- Traitement de **350 commandes par mois** sur SAP SD, de la saisie à la facturation
- Taux de service client maintenu à **97 %** grâce au suivi quotidien des expéditions avec 8 transporteurs
- Gestion de **45 réclamations par mois** (retards, erreurs de livraison, litiges) avec un délai moyen de résolution de **48 heures**
- Préparation des documents export pour **12 pays** (factures proforma, certificats d'origine, packing lists)

Sept. 2022 – Août 2023

**Employée polyvalente (Job étudiant)**, Kiabi, Roubaix

Emploi étudiant les samedis et vacances scolaires.

- Accueil et conseil de **40 clients par jour** au rayon prêt à porter femme
- Gestion de la caisse avec un écart moyen inférieur à **2 EUR par semaine**
- Participation à **3 inventaires** saisonniers et réassort quotidien du rayon

## Formation

Sept. 2023 – Juil. 2025

**Diplôme et spécialité**, Lycée Colbert, Tourcoing

Diplômée avec mention Bien (**14,3/20**). Formation en alternance chez Décathlon.

- Modules principaux : Gestion de la relation client et fournisseur, Communication, Gestion des risques, Droit
- Projet tutoré : mise en place d'un processus de suivi des réclamations clients réduisant le temps de traitement de **30 %**

## Compétences

SAP SD (saisie, facturation, livraison), Salesforce CRM, Gestion de commandes export, Incoterms et documents douaniers, Suivi des expéditions et transporteurs, Gestion des réclamations clients, Excel avancé (TCD, RECHERCHEV), Facturation et relances, Organisation et rigueur, Communication interculturelle

## Certifications

Mars 2025 – Mars 2025

**TOEIC (score 820)**, ETS Global

## Langues

Français (langue maternelle), Arabe (courant), Anglais (B2), Néerlandais (A2)

## Projets

Sept. 2024 – Mars 2025

**Optimisation du processus de réclamation – Projet tutoré**

Refonte du processus de gestion des réclamations clients export chez Décathlon.

- Analyse de **540 réclamations** sur 12 mois et identification des 5 causes principales
- Mise en place d'un formulaire standardisé sur Salesforce réduisant le temps de saisie de **30 %**
- Résultat : délai moyen de résolution passé de **72 à 48 heures**

## Références

**Marc Lefebvre**, Responsable ADV Export, Décathlon, m.lefebvre@decathlon.com, +33 3 20 33 54 18

## Activité extra-scolaire

Janv. 2023 – Juin 2025

### Bénévole – Secours Populaire Lille

Distribution alimentaire hebdomadaire et aide administrative aux familles bénéficiaires.

- Distribution à **60 familles par semaine** lors de la permanence du samedi matin
- Aide à la constitution de **25 dossiers** administratifs (CAF, CPAM, logement social)