

Mélanie Ferland  
7621 Rte 220  
Orford, Qc  
J1X 6L3  
[melanieferl@hotmail.com](mailto:melanieferl@hotmail.com)  
819-347-4116

Aptitude à prendre des décisions efficaces et rapides  
Excellente connaissance des programmes informatiques SAP, Word, Excel, Outlook, etc.  
Intégration rapide des processus d'affaires d'une entreprise  
Habilité à s'intégrer dans un groupe de travail déjà formé  
Langues parlées et écrites : français et anglais  
**SAP: 14 ans d'expériences**  
**25 ans d'expérience en milieu Manufacturier**

**Formations:**

AEC Gestion Industrielles, Collège de Sherbrooke  
Certificat Universitaire : Administration des affaires, Université de Sherbrooke

**Delafontaine inc**

Septembre 2023 à Mars 2024

**Acheteuse**

Création-Suivi de PO  
Maintien de la bonne relation avec fournisseur  
Analyse des différents coût offert  
Suivi avec la production et le département de la maintenance  
Analyse des besoin  
Négociation de contrats

**Esolutions Furniture (Bestar)**

Septembre 2019 à Juillet 2023

**Superviseure département service à la clientèle**

Gérer les opérations quotidiennes de l'équipe SAC  
Apporter et intégrer des recommandations afin d'améliorer le niveau de service offert  
Définir les priorités de l'équipe afin d'atteindre les objectifs de performances  
Collaborer quotidiennement avec l'équipe des ventes pour afin d'assurer la rapidité et la fluidité des opérations  
Assurer le suivi des dossiers clients plus complexes  
Participer aux différents projets d'améliorations continue au niveau des processus, du système et des outils web  
Gestion du personnel (horaire, salaire, embauche)

**BRP**

Avril 2018-Avril 2020 (Covid)

**Spécialiste Relations Clients Expédition des Produits finis**

Coordonner les différents envois des clients internes  
Répondre au diverses question des dealers  
Priorisation de certains besoin spéciaux (dealers ou a l'interne)

**Acheteuse, Planification des accessoires**

Établir la stratégie d'approvisionnement des différents accessoires sous votre responsabilité  
Collaborer avec les fournisseurs  
Établir des gouvernance avec les fournisseurs problématique  
S'assurer de la viabilité du portfolio attribué (Inventaire VS Disponibilité)

## Masonite International

2004-2018

### **Spécialiste produits, Ventes, Territoire Canada**

- Formations chez les clients (logiciel, produits)
- Résolution de problèmes avec les clients
- Négociations de nouveaux programmes d'achats
- Suivi de la satisfaction auprès des clients
- Élaboration de liste de prix
- Développement de marché

### **Représentant service clientèle, Territoire Québec**

- Formations chez les clients (logiciel, produits)
- Résolution de problèmes avec les clients
- Suivi de la satisfaction auprès des clients
- Présence à certains Salons (show)

### **Chef d'équipe du département service à la clientèle**

- Coordination des demandes de soumissions et commandes
- Contribution à l'implantation d'un logiciel de soumissions
- Diriger les employés du département dans les situations avec les clients
- Répondre aux clients, informations techniques et service après vente
- Gestion des dossiers client
- Gestion du personnel (horaire, salaire, embauche)

### **Représentant service clientèle**

- Formations chez les clients (logiciel, produits)
- Résolution de problèmes avec les clients
- Suivi de la satisfaction auprès des clients
- Présence à certains Salons (show)

### **Acheteur assistant**

- Gérer l'approvisionnement de la matière avec des fournisseurs américains
- Ajuster les stocks sécuritaires selon les consommations
- Analyser les consommations dans le but de d'acheter de façon plus économique
- Interagir avec le département de la planification et du service à la clientèle

### **Responsable planification de production**

- Ordonner les horaires de production
- Planifier les achats
- Coordonner les différents départements de production et superviser le personnel
- Communiquer les priorités aux employés journaliers
- Participer à l'amélioration des processus de planifications/fabrications (KAISEN)