



## Caroline FARNER

### Animatrice d'ateliers créatifs

Professionnelle expérimentée issue du secteur industriel, j'ai choisi d'orienter mon parcours vers les métiers de la créativité, de la transmission et du **lien social**. Je conçois et anime des **ateliers créatifs** favorisant l'expression personnelle, le bien-être et la convivialité, auprès de publics variés et multiculturels : adultes, enfants, seniors et intergénérationnels.

## COMPETENCES

### Animation & Création

- Conception et animation d'ateliers créatifs (mandalas peints, objets décoratifs, DIY)
- Pédagogie bienveillante et écoute active
- Adaptation aux publics : enfants, adultes, seniors, groupes mixtes
- Organisation d'événements créatifs
- Sens esthétique, précision manuelle, créativité intuitive
- Capacité à instaurer un cadre rassurant, calme et chaleureux

### Management ADV et Service Clients

- Animation d'équipes de 4 à 20 personnes, montée en compétences
- Mise en place de formation, coaching et partage de bonnes pratiques.
- Gestion de clients stratégiques et sensibles en B2B, B2C.
- Suivi des KPI (OTD, OTIF, Order Accuracy, NPS, CSAT) et analyse des prévisions des ventes.

### Pilotage de projets et processus

- Coordination interservices Production Logistique Facturation.
- Gestion Order-to-Cash sur plusieurs périmètres internationaux (EMEA).
- Crédit de déploiement d'outils digitaux ADV.
- Migration ERP (SAP, Oracle).

### Satisfaction client

- Mise en place d'actions correctives et réunions clients.
- Gestion des urgences clients, réclamations.
- Négociation et validation de contrats logistiques.

## PARCOURS PROFESSIONNEL

**Assistante facturation et accueil clients, Port Vauban/ Antibes**  
Animatrice Accueil client et facturation CDD Saison d'été

2023 à 2024

**Responsable Service Client (Santé), Coopervision/Sophia**  
CA 56M€. 20 personnes en direct.

2021 à 2022

Pilotage d'un Centre d'appels, SAV, Réclamations, Gestion des prix.  
Migration vers un nouveau ERP et changement de transporteur express.  
Optimisation du temps de saisie de 70% sur les commandes manuelles.

**Responsable Service Client INTL (Automobile), APTIV/Guyancourt**  
CA 4 Md€. 4 à 8 personnes en direct, 150 personnes/Projets

2010 à 2021

Optimisation des processus ADV Groupe : refonte des process, formation.  
Taux de satisfaction portée de 95% à 98% : gestion des 'arrêts de chaîne', JIT.  
Validation des contrats logistiques, mise en place des 'Golden Rules'.

**Responsable Customer Service INTL (Life Science), GILSON/Sarcelles**  
CA 30M€. 5 personnes en direct

2006 à 2010

Négociation des coûts de transports de 10% (1,5M€ d'économie réalisée).  
Création d'un planning de livraison partagée.  
Réduction de 80% du temps de saisie sur les saisies manuelles.

**Responsable Customer Service (Bâtiment) ISOLANTE KFLEX/Milan**  
**Responsable Service Export (Transporteur INTL), DB SCHENKER/Milan**  
**Responsable ADV Export (Transporteur INTL), STATE INTL/Bonneuil**  
**Customer Service Agent (Transporteur INTL), BOLLORE/New-York**

2001 à 2005  
1996 à 2001  
1991 à 1996  
1989 à 1991

## Coordinnées

Antibes

06 16 24 08 40

[carofarner@hotmail.fr](mailto:carofarner@hotmail.fr)

<https://www.linkedin.com/in/caroline-farner-36821318>

Franco-Américaine  
Trilingue Français Anglais  
Italien

## Atouts

Ecoute

Patience, douceur et  
sens du rythme

Adaptabilité

Présence calme et  
rassurante

Capacité à créer du lien

## Ateliers réalisés :

Stage Chez **Cultura Mandelieu** : Divers Ateliers Créatifs pour enfants 4-6 ans, 7-11 ans, adultes et Anniversaires (Novembre 2025)

**Ateliers Adultes en pointillisme**, dispensé au Plie de Cannes (Octobre 2025) 20 personnes.

## Formations

Neoma Bac+4

Dale Carnegie : Leadership et Communication

Cegos : Négociation Contrats Logistiques

## Outils :

SAP, AS400, Oracle

Salesforce Lightning

Teams/Outlook

Microsoft Office

Caroline Farner  
Ateliers pointillisme  
et créations personnelles  
Contact : 06 16 24 08 40/carofarner@hotmail.fr

