



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

Coordonnées

Antibes

06 16 24 08 40

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

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).
- Création 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 2023 à 2024
Animatrice Accueil client et facturation CDD Saison d'été

Responsable Service Client (Santé), Coopervision/Sophia 2021 à 2022
CA 56M€. 20 personnes en direct.

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 2010 à 2021
CA 4 Md€. 4 à 8 personnes en direct, 150 personnes/Projets

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 2006 à 2010
CA 30M€. 5 personnes en direct

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 2001 à 2005
Responsable Service Export (Transporteur INTL), DB SCHENKER/Milan 1996 à 2001
Responsable ADV Export (Transporteur INTL), STATE INTL/Bonneuil 1991 à 1996
Customer Service Agent (Transporteur INTL), BOLLORE/New-York 1989 à 1991

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

