



\*\*\*\*\*

\*\* \*\*

Drancy (93700)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

---

## Responsable Commercial, Sénior

---

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

juil. 2020 /

#### Responsable Commercial

IKEA - Franconville

- \* Définition et pilotage de la stratégie commerciale du magasin.
- \* Responsable de la création du BPL magasin.
- \* Garant de l'expérience client omnicanale.
- \* Responsable du budget (heure, investissement) et du compte d'exploitation mensuel.
- \* Gestion, analyse et optimisation des coûts de service (livraison, montage, drive, etc). Gestion des fournisseurs et prestataires.
- \* Pilotage des objectifs, mise en place et suivi des plans d'actions.
- \* Animation des comités de pilotage mensuel avec le directeur.
- \* Auditeur régional IDF vente et concept review.
- \* 1er magasin France - 13e magasin monde - CA 160 Millions d'€

mai 2017 / juil. 2020

#### Responsable Département Relation client

IKEA - Franconville

- \* Analyse et suivi de la satisfaction client sur tous les canaux de vente et de communication (Facebook, Google business, SMS, etc).
- \* Garant de la qualité des services (livraison, pose, remote planning) et de l'application des contrats cadres des prestataires.
- \* Gestion du plan de communication et du calendrier d'activité.
- \* 1er magasin France - 13e magasin monde

nov. 2008 / mai 2017

#### Responsable de service Relation Client

IKEA - Villiers sur Marne

- \* Responsable Equipe retour/SAV/Hotline.
- \* Mise en place et lancement du service clic and collect.
- \* Responsable de la partie paiement/Transport.
- \* 1er magasin France - 9e magasin monde

sept. 2006 / nov. 2008

#### Directeur adjoint

FOOT LOCKER Argenteuil

- \* Responsable des stocks et opérations commerciales
- \* Mise en place et lancement du service Sneaker Finder

### DIPLOMES ET FORMATIONS

---

/ juin 2004

**Licence : Economie et gestion** - BAC+3

Université PARIS 8

/ juin 2003

**Licence : Economie et gestion** - BAC+3

Université ROMA Tre - Rome, Italie

### COMPETENCES

---

Pack Office, BPL, Facebook, Google, SMS

### COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

<b>Anglais</b>	Professionnel
<b>Italien</b>	Bilingue
<b>Français</b>	Bilingue

## **CENTRES D'INTERETS**

---

Sportif, fan des challenges sportifs