



* ** * ** * ** * ** * ** * ** * ** *
* ** * ** * ** * ** * ** * @ ** * ** * ** *

Manager relation client A PROPOS DE MOI, Junior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

sept. 2019 / juil. 2020

Responsable Service Client & Télémarketing

SFR

11 ans VERSATEL / Assurances : METLIFE, ACE EUROPEAN LTD, Energie : GRDF)

- Service Delivery Manager (Odigo)

Process & qualité

* Optimise les argumentaires, les procédures de réponse clients et gère les dysfonctionnements

09/19-07/20 * Suis la qualité & le NPS: calibrage, pick-up de courriers, baromètre qualité

* Crée les modules de formation & les scripts d'appels (rétention, fidélisation, acquisition)

* Rédige les process Front-Office, Back-Office, Relance Téléphonique Amiable & fraude

* Implante et mets à jour la base de connaissance

févr. 2019 / juil. 2019

SFR

Conception & réalisation :

* Collecte et gestion du besoin: Déploie le SVI, la base de connaissance, extranet distributeur, gestionnaire de mails rédige les spécifications et les analyses d'impacts, définit les cibles

06/15-10/15 * Lance un nouveau centre d'appels en offshore

Suivi & pilotage :

* Elabore le planning, mets en place des jalons & attribue des ressources

* Participe à la phase de recette & qualification, gère les remontées & suivis des incidents

2008-2011 Conduite du changement :

* Rédige Forme les utilisateurs les modes opératoires (les procédures anti-fraude (FiaNet), de recouvrement, Odigo)

janv. 2012 / déc. 2014

Umamiz

* Rédige les appels d'offres, passe les soutenances, aide au choix, établis les contrats Suivi opérationnel :

2007-2008 * Elabore et suis les KPI (objectifs, Organise les comités de suivi & COPIL et coordonne la communication interne qualité de service, ventes, réclamations, taux d'occupation)

*

* Audite les prestataires (7 call centers, 350 ETP), mets en place & suis les plans d'actions

2005-2006 Gestion des ressources :

* Conçois et suis le budget, valide les facturations (55000€/mois)

* Fais passer les entretiens & valide les recrutements

* Manage les équipes (jusqu'à 30 pers.) : gestion des plannings, attributions des tâches, formation

/

Stagiaire Chef d'exploitation

Umamiz

* Participe à la production & commercialisation de la spiruline

* Mesure quotidiennement les Nourris & extrais quotidiennement la biomasse paramètres de la spiruline

DIPLOMES ET FORMATIONS

- / juin 2022 **Master 2 Chef de projets - Qualité Sécurité Environnement en Aquaculture** - BAC+5
Université de Montpellier (Sète)
- / juin 2018 Institut ICAgile Certification AGILE
- / juin 2001 **Master - Spécialité Marketing/management** - BAC+4
Ecole Supérieure de Commerce ESA3 Paris (Paris)
- / juin 1999 **Brevet de Technicien Supérieur - Spécialité Commerce International** -
BAC+2
Lycée A. Camus (Bois-Colombes)

COMPETENCES

SAP, Cognos, AS400, JIRA, Visio, MS Office, AGILE, fraude, Salesforce, phase de recette

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais
Allemand
Français
Néerlandais
Grec

CENTRES D'INTERETS

voyages, cinéma littérature running théâtre histoire