



***** **

*****@*****.***

Directrice Marketing et Communication, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2022 /

Responsable écoute client et amélioration continue

Groupe Vivialys | Entzheim

? Optimisation du parcours client et son expérience

? Management du Service Relation Client

? Animation du Comité de pilotage parcours client composé des fonctions transverses et commerciales

? Recueil et traitement des attentes clients : mise en place d'un système d'écoute client adossé à un système d'actions curatives / correctives

? Audit de process internes, diffusion de la culture et des pratiques d'amélioration continue : animation de nombreux groupes de travail

janv. 2015 / janv. 2022

Directrice marketing et communication

Groupe Vivialys | Entzheim

? Développement du service communication pour les marques du groupe : organisation, recrutement, accords cadres, process

? Management et pilotage des ressources internes et externes

? Gestion de l'identité des marques

? Définition et déclinaison de la stratégie et du plan de communication

? Business partner des agences (+/- 18 agences)

? Alimentation de la force de vente en prospects qualifiés (+/- 20 000 nouveaux prospects/an)

? Elaboration, suivi et optimisation du budget communication (+/- 2 millions d'€)

? Définition et suivi des indicateurs de performance

janv. 2011 / déc. 2015

Chargée de communication

Carré de l'Habitat (Groupe Vivialys) | Entzheim

? Elaboration et déclinaison du plan de communication

? Préparation et pilotage du budget

? Business partner des agences commerciales ; conseil et accompagnement des managers opérationnels

? Mise en place d'un système de génération de prospects qualifiés pour alimenter la force de vente

janv. 2007 / janv. 2011

Assistante commerciale

Carré de l'Habitat (Groupe Vivialys) | Entzheim

? Gestion de la relation client : suivi des dossiers de financement / actes notariés

? Suivi administratif de l'agence

janv. 2002 / janv. 2007

Assistante

Würth France | Erstein

? Suivi des accords cadres

? Gestion des contrats temporaires

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2022

Management en gestion de projet - BAC+6 et plus

Cégos / EDHEC

avr. 2021 / janv. 2022	Les clés du coaching - BAC+4 Coaching Ways
mars 2021 / déc. 2021	Facilitateur en codéveloppement Codéveloppement Academy
avr. 2020 / sept. 2020	Management des équipes après le confinement KPM
juin 2019 / juin 2019	Réussir sa stratégie de marque ISM
mars 2019 / mars 2019	Les techniques de négociation ISM
avr. 2017 / sept. 2017	Performance collective et leadership CEGOS
avr. 2016 / juin 2016	Mesurer et optimiser la rentabilité webmarketing CCM Benchmark
févr. 2012 / sept. 2012	Responsable Communication DEMOS
janv. 2002 /	Assistante de Direction IFA BTS

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français