



\*\*\*\*\* \*\*\*\*\*

\*\* \*\*\* \*\* \*\*\*\*\*

Vincennes (94300)

\*\*\*\*\*

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

## Management, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- janv. 2012 /** **Responsable Métier Accueil Caisse**  
*\* Encadrement de 60 collaborateurs*  
*\* Gérer et veiller à la bonne application des procédures (flux financiers)*  
*\* Mise en place et suivi de plans d'actions pour lutter contre la démarque inconnue*  
*\* Développer les services (carte de fidélité, financement)*  
*\* Accueillir une clientèle internationale*
- janv. 2011 / juil. 2011** **Responsable de Dpt Relation Client & Caisses/Services**  
IKEA
- janv. 2010 / déc. 2010** **Responsable Administratif et Financier**  
Magasin Parisien de 420  
collaborateurs  
*\* Élaborer et suivre les plans d'actions pour atteindre les objectifs financiers de l'unité*  
*\* Conseiller et appuyer l'encadrement par la bonne communication de l'information financière et des chiffres clés*  
*\* Évaluer la pertinence et retour des investissements par rapport au compte de résultat, d'exploitation, croissance CA, marge*
- janv. 2008 / déc. 2009** **Responsable de Dpt Relation Client & Caisses/Services**  
IKEA  
*\* Encadrement de 100 collaborateurs*  
*\* Améliorer la satisfaction des visiteurs et la bonne expérience d'achat (+2,5 millions de visiteurs/an)*  
*\* Elaborer et suivre les plans d'actions afin d'optimiser l'accueil et la fluidité des clients, Chef de Projet caisses rapides (élu magasin référent France)*  
*\* Augmenter le trafic dans le magasin (services, carte de fidélité et avantages)*  
*\* Superviser et optimiser les services : caisse, sortie marchandises, transport, assistance client, financement, SAV/Retours, paradis des enfants*
- juin 2007 / déc. 2007** **Responsable de Service Relation Client et Caisses/Services**  
Paris Sud (94)  
*\* Ouverture du magasin de Thiais - Création nouveau concept intégré dans un centre commercial*  
*\* Encadrement de 100 collaborateurs*
- déc. 2004 / juin 2007** **Responsable de Service Caisses/Services**  
IKEA  
*\* Ouverture du magasin de Franconville (95) - plus grand magasin Français*  
*\* Encadrement de 120 collaborateurs*
- mars 2002 / juil. 2011** IKEA
- mars 2002 / nov. 2004** **Responsable de Service Caisses**  
Magasin de Paris Nord II (95)  
*\* Encadrement de 60 collaborateurs*

juin 1995 / janv. 2002

**Manager**

Equipier

\* Encadrement de 40 à 60 équipiers

*Autres*

## DIPLOMES ET FORMATIONS

---

/ juin 1997

**Baccalauréat Professionnel génie climatique** - BAC

/ juin 1995

**BEP Maintenance des équipements de commande des systèmes industriels; Leadership situationnel, conduite du** - BEP  
priorités...

## COMPETENCES

---

Windows, Pack office, Outlook

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

**Anglais**

## CENTRES D'INTERETS

---

cuisine