



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

Permis B

Lyon 02 (69002)

\*\*\*\*\*

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

## Directeur de le relation client, Confirmé

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

nov. 2019 /

Okiali Lyon, France

*Okiali est une entreprise spécialisée dans la création de lunettes de soleil personnalisées. Pour un évènement, un festival, dans votre boutique, nous vous proposons une large gamme de montures pour répondre à toutes vos attentes. (www.okiali.biz)*

avr. 2018 / mars 2019

**Directeur de le relation client**

Lunettes

- Management d'une équipe de 10 chargés de clientèle (formation, coaching, montée en compétence, Entretiens annuels d'appréciation et de développement)
- Management des responsables SAV de nos boutiques
- Analyse des indicateurs de performance et proposition de plans d'actions avec des reportings hebdomadaires
- Définition et mise en oeuvre des moyens pour optimiser la qualité de la relation client
- Accompagnement et soutien de l'équipe dans la résolution des demandes clients (quel que soit le canal de contact)
- Gestion et installation des outils CRM pour la plateforme du service client
- Participation au processus de recrutement en s'assurant de la bonne intégration des nouveaux collaborateurs (suivi des périodes d'essai, développement des compétences, accompagnement terrain...)
- Pilotage de l'activité en s'appuyant sur les indicateurs du service (KPI, CRM, ticketing)
- Gestion des relations et des négociations avec les CPAM dans les villes ou nous sommes présents

déc. 2017 / mars 2018

**Chargé de clientèle**

Lunettes Pour Tous Lyon, France

- Réceptionner les appels de la ligne téléphonique principale de Lunettes Pour Tous
- Orienter les différentes demandes des appelants vers le bon interlocuteur dans l'entreprise Lunettes Pour Tous
- Prendre en charge les demandes SAV des clients
- Améliorer la qualité du service clients ainsi que du taux de satisfaction de la clientèle Lunettes Pour Tous
- Répondre à l'ensemble des demandes par e-mail ou courriers postaux des clients et organismes de soin/santé/publics
- Veiller et répondre aux différentes demandes des internautes sur les pages des réseaux sociaux de Lunettes Pour Tous (Twitter, Facebook)
- Assurer l'envoi des commandes clients et SAV par nos transporteurs partenaires
- Assurer la partie administrative (devis, facture, etc)

mai 2014 / nov. 2017

**Responsable développement commercial**

LuluFrenchie Lyon, France

missions :

- Le démarchage de prospects et acquisition de nouveaux clients
- La fidélisation du portefeuille client existant
- Gestion des commandes avec nos fournisseurs en Asie
- Gestion de la logistique via nos partenaires de fret
- Création de newsletters et de supports de communication
- Sélection, formation et management des stagiaires présent dans l'entreprise

déc. 2013 / mai 2014

**Commercial**

Proximedia France Lyon

## DIPLOMES ET FORMATIONS

---

**sept. 2010 / juin 2012**    **BTS Communication des entreprises** - BAC+2  
Sup de Pub - groupe INSEEC Lyon, France

**sept. 2008 / juin 2010**    **DUT Technique de commercialisation** - BAC+2  
IUT Valence Valence

/                                    **Culture de la communication LV1 Management des entreprises Economie;**  
**Projet de communication Conseil et relation annonceur Veille**  
**opérationnelle Ateli**  
Droit

## COMPETENCES

---

CRM, KPI, Twitter, Facebook, Excel, Photoshop

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

<b>Anglais</b>	Courant
<b>Espagnol</b>	Académique
<b>Français</b>	

## CENTRES D'INTERETS

---

Rameur, Running, Foot, intérêt, Cinéma, Jeux vidéo, Littérature, Musique, Voyages