



***** **

** ** ***** **

Ballancourt-sur-Essonne (91610)

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

Directeur Opérationnel / Business Unit, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

juin 2020 / aujourd'hui

Sénior Advisor

Unsaid

Membre du comité consultatif de cette Start-Up, éditeur de logiciels applicatifs (Solution d'analyse des émotions Clients).

- *Conseils auprès des co-fondateurs en :*
- *Stratégie commerciale et d'entreprise*
- *Best practice de la relation Clients*

Développement du réseau dans l'univers des métiers de la relation Clients pour générer du business

janv. 2008 / janv. 2020

Directeur BU France

Carrefour

Leader mondial du retail. CA 80.7Md€ et 320 000 Collaborateurs

Carrefour Service Clients

BU stratégique de Carrefour en charge du développement et de la gestion de la relation Clients à distance.

CA: 16 M€, 7 millions de contacts/an, 500 Collaborateurs dont 1 équipe de direction (8 pers)

+22% de satisfaction Clients par la définition et la mise en œuvre d'une stratégie globale orientée satisfaction Clients/Collaborateurs

Rentabilité de la BU : +30%, par l'intégration de nouveaux services et l'optimisation des ressources.

Déploiement de multiples moyens digitaux améliorant le parcours et la connaissance Clients.

Installation réussie d'une démarche d'amélioration continue (Certification Afnor NF345 depuis 2009)

Amélioration notable du dialogue social (NAO, Négo accords...), signature de 80% des accords sociaux

janv. 1998 / janv. 2008

Responsable Secteur Produits Frais

Carrefour.

Magasins effectués : Evry, Athis Mons, Paris Bercy

Management du secteur sur l'ensemble du périmètre (CA-Cout distribution-Process)

Accompagnement et développement des managers de rayons (10)

janv. 1997 / janv. 1998

Dirigeant

AGRI-MENABE , Madagascar

Société familiale agricole (12 hectares de rizières et 23 de fruits et légumes)

janv. 1992 / janv. 1997

Directeur des Exploitations

STATION SANWICH (POMME DE PAIN), Dijon

CA : 6,4M €, 14 restaurants, 200 Collaborateurs

Directeur des Exploitations

Coordination et management de multi sites opérationnels et à distance

Conception et ouverture de nouveaux restaurants

Amélioration du professionnalisme par l'intégration de process de travail (Hygiène, Organisation)

janv. 1988 / janv. 1992

Directeur région Paris/IDF sud

SPIZZA 30' (PIZZA HUT), Nanterre

CA : 3,2 M €, 8 points de livraison à domicile, 250 Collaborateurs

Directeur région Paris/IDF sud

Structuration du concept (Organisation, Procédure, Fiche TSF)

Gestion opérationnelle de plusieurs points de vente de livraison à domicile

Participation à la création de multiples sites de vente

janv. 1984 / janv. 1988

Directeur

LE BRASIER, Paris

Restaurant de spécialités savoyardes, CA annuel : 275 K€, 6 Collaborateurs

Directeur

janv. 1981 / déc. 1983

Chef de partie

LE RITZ, Paris

DIPLOMES ET FORMATIONS

/

Bac Pro Hôtelier option cuisine - BAC

Ecole hôtelière de Meudon la Forêt

COMPETENCES

amélioration continue

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français