



***** *****

Nationalité Française
Permis B

** ***** *****

Davron (78810)

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

Responsable opérationnel Grands Comptes, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2008 / déc. 2011

Responsable opérationnel Grands Comptes

Verizon

Gouvernance comptes CAC40 avec Maitrise "churn": portefeuille 15M.

Planification, conduite et suivi opérationnel de projets internationaux selon méthodologies projets ITIL/PMI®.

Suivi de performances (KPI/SLA) mesure de la satisfaction client (NPS>8).

Qualification des ressources et profils nécessaires à la réalisation optimale des projets. Encadrement opérationnel d'équipes internationales.

Détection d'opportunités de développement et vente de nouveaux services.

Amélioration continue des services auprès du Program Mgt office Européen, volontariat aux programmes pilotes, développement du portail internet et de l'expérience utilisateur sur l'application mobile.

janv. 2000 / déc. 2004

Compaq Computers GmbH Munich

Mise en œuvre du business plan Européen de la gamme PC grand public

<2M/an, avec un lancement d'offres adaptées aux études de marchés locales, veille technologique concurrentielle et analyse de performances de ventes.

Définition de la politique de prix pour 17 Pays, depuis le siège Européen du groupe, par le suivi des fluctuations de coûts des composants afin d'assurer le plan global de marge (>5%).

Évaluation des besoins technologiques et quantitatifs des différents marchés européens, sur 4 cycles/an, pour consolider le plan de production et d'approvisionnement des composants.

Interface entre les usines de production et les forces commerciales des filiales et des partenaires distributeurs.

janv. 1995 / déc. 1998

Resp Programmes Marketing Indirect

Définition de campagnes promotionnelles pour 20 distributeurs en Afrique, Moyen Orient et Europe de l'est.

Suivi de la base installée par des propositions d'"upgrade" matériel ou logiciel.

Élaboration de Programmes spéciaux Education (Universités).

Organisation programme an 2000 (mise en conformité base installée: +1M\$).

/

Consultante Marketing Digital, Bilingue Anglais

Définition de la stratégie digitale : choix des canaux, développement des actions et contenus de communication, planning et calendriers éditoriaux pour développer le taux de visibilité, la e-notoriété, l'engagement et la rétention.

Etude de marchés, audit de positionnement, analyse e-reputation,

Elaboration de chartes éditoriales et modération selon objectifs d'engagement.

Création & animation de contenus professionnels sur les réseaux.

Rédaction de contenu dans l'objectif d'optimisation du référencement.

Lancement et suivi de campagnes publicitaires dans le contrôle du budget.

DIPLOMES ET FORMATIONS

/

English C2

/

Marketing digital Social Media Commerce international

COMPETENCES

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Courant
Français