



***** **

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

Noisy-le-Grand (93160)

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

CHEF DE PROJET SENIOR, PROFIL, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2019 /

CHEF DE PROJET

Khardam

Responsabilités liées à l'implémentation du nouveau CRM Everwin :

- Cadrage, animation des ateliers de récoltes des besoins
- Définition des lots fonctionnels (epics) et de la roadmap
- Création et mise à jour du KanBan et des indicateurs de delivery
- Identification des personae et scenarios d'usage associés sous forme de customer journey
- Elaboration du backlog et rédaction des spécifications fonctionnelles sous forme de user stories incluant des critères d'acceptation
- Priorisation des items du backlog de manière continue (MoSCoW) et présentation des US candidates
- Facilitation/Participation aux rituels définis (démo, retro, daily, backlog refinement)
- Configuration et paramétrage de la solution
- Recette des différentes fonctionnalités développées et paramétrée en fonction des scénarios métier
- Communication auprès des acteurs, sponsors et parties prenantes du projet
- Reporting et suivi du planning
- Création du plan d'animation CRM & formation des end users
- Accompagnement et Conduite du changement

Responsabilités managériales et transverses :

- Management d'une équipe composée de 3 personnes
- Gestion du volet RH de l'équipe : entretiens annuels, souhaits de formation, accompagnement et mentoring
- Elaboration, documentation et mise en place de nouveaux process visant à structurer l'activité CRM
- Vérification de la pertinence et de l'exactitude des informations saisies dans le CRM
- Analyse et extraction de données des informations du marché (presses, abonnement, base de données)

sept. 2016 / août 2018

COORDINATRICE COMMERCIALE

Infractive

- Management d'une équipe de 4 assistantes commerciales
- Référente fonctionnelle sur le projet Divalto : formation des équipes, assistance fonctionnelle
- Cadrage fonctionnel sur le projet ERP, animation des ateliers liés aux besoins métiers
- Accompagnement et conduite du changement
- Formation des nouveaux arrivants du Pôle Commercial
- Restructuration des process de l'activité ADV et du Pôle assistanat commercial
- Création d'une base de connaissances et de réponses types
- Mise en place et mise à jour des KPI commerciaux & indicateurs société
- Participation aux actions marketing : séminaires, argumentaires, salons, newsletter, etc
- Rédaction et relance des devis/appels d'offres pour les commerciaux

déc. 2013 / sept. 2016

ASSISTANTE COMMERCIALE & CHARGÉE DE FORMATION SAP

Groupe KPF

- Gestion de l'activité formation SAP end users / Participation au développement de l'activité de formation des utilisateurs finaux
- Gestion du volet administratif de l'activité commerciale des business managers et de

l'équipe commerciale (dossiers de référencement, réponse aux appels d'offres, relance des commandes, etc.)
- Mise à jour des documents marketing, du site internet, des présentations commerciales et de références commerciales du groupe KPF
- Suivi de l'utilisation de la partie CRM de Sx

avr. 2013 / août 2013

Commerciale

SFR Business Team

- *Gestion administrative et commerciale d'un portefeuille client (561 clients) : PME, GE, secteur public, TPE*
- *Prospection client : renouvellement mobile, cotation, vente des produits et services, développement du portefeuille client*
- *Élaboration des devis, factures, bon de commandes*
- *Gestion des dossiers commerciaux*
- *Règlement des litiges liés aux commandes/livraisons, MAJ de la base de données client et des tableaux de bord*

oct. 2008 / mai 2012

BUSINESS SUPPORT & ASSISTANTE QUALITÉ

SFR Service Client

- *HotLine : Information, gestion des incidents et assistance procédures au réseau de distribution*
- *Back-Office : Assistanat aux ingénieurs commerciaux, traitement des demandes dérogatoires, gestion litiges client de bout-en-bout*
- *Qualité : Audit de la qualité des sites internes et externes, proposition de plans d'action, animation sur le terrain*
- *Participation à plusieurs campagnes d'appels sortants (lancement de pilotes outils en distribution, information nouvelles offres)*
- *Animation terrain et élaboration de plans d'action*
- *Animation de formations liées aux nouvelles technologies (Clé 3G, WAP, utilisation mobile, spécificités réseau*

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2021 / juin 2022

Mentoring par un Coach Agile sur ma pratique agile - BAC+4

/ juin 2022

Parcours libre "Product Manager"

OpenClassrooms

/

BTS NÉGOCIATION RELATIONS CLIENT - BAC+2

/

Université Gustave Eiffel | VAE

/

LICENCE PRO RESPONSABLE DU DÉVELOPPEMENT COMMERCIAL - BAC+3 - BAC+3

COMPETENCES

Trello, JIRA, Confluence, MS Project, Sharepoint, CRM, ERP, SAP, Divalto, Admin, Everwin, Sage, Survey Monkey, Mailchimp, Zendesk, Akio, Templafy, Suite Office, user stories, 3G, WAP

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Bilingue

Espagnol

Professionnel

Français

CENTRES D'INTERETS

Lecture, Cinéma, Sport