



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

20/07/1972 (51 ans)

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

Saint-Maximin-la-Sainte-Baume (83470)

\*\*\*\*\*

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

## Directeur des Opérations Retail, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2021 / déc. 2021

#### Directeur d'hypermarché Omni-Channel

Carrefour Ajman

\* Gestion dynamique d'un Magasin de plus de 9500m2 et animation d'une équipe de 250 personnes

\* Point de vente traditionnel et centre de fulfillment pour le e-commerce afin de desservir la ville et ses environs

*Principales missions et réalisations*

\* Augmenter la pénétration des produits frais, en privilégiant des options locales et régionales adaptées à la clientèle, tout en veillant scrupuleusement à la fraîcheur des produits.

\* Optimiser la fiabilité des stocks pour améliorer les flux de marchandises, réduire les pertes et libérer davantage

d'espace pour l'e-commerce, permettant ainsi une économie de 30% sur la casse.

\* Développer l'e-commerce en augmentant le nombre de commandes de 500 à 1500 par jour (+200%),

\* Adapter la structure du magasin pour répondre aux besoins offline et online, optimiser les performances des

équipes et améliorer la productivité tout en réalisant une réduction de la masse salariale de 8% sur l'année.

\* Optimiser la surface de vente, mettre en place de nouveaux concepts et respect des plans merchandising

\* Améliorer la satisfaction des clients en utilisant le NPS et en échangeant avec les clients en magasin. Obtention

du prix du "meilleur magasin de sa catégorie" décerné par le département du développement économique de la ville.

mai 2020 / déc. 2020

#### Directeur des opérations du e-commerce

Carrefour UAE Head Office, Doubaï, Majid Al Futtaim Retail, Émirats Arabes Unis

Management d'une équipe de 650 personnes et Gestion des opérations du e-commerce de la plus grande

enseigne de grande distribution au Moyen-Orient avec 4 centres d'exécution des commandes, 3 dark-stores, 21

centres de livraison rapide et un centre de distribution non-alimentaire sur les Émirats Arabes Unis.

*Principales missions pour s'aligner sur les objectifs et les indicateurs KPI clés de performance.*

\* Aligner les objectifs sur les indicateurs clés de performance.

\* Améliorer les résultats financiers et augmenter les commandes par jour.

\* Élargir la gamme de produits pour augmenter le panier moyen et la marge.

\* Réduire le coût moyen par commande et optimiser les frais de personnel.

\* Améliorer l'expérience client en résolvant les problèmes identifiés notamment en qualité et hygiène

*Principales réalisations suites aux différentes actions menées*

\* Redressement du compte d'exploitation pour revenir au budget approuvé

\* Augmentation significative du NPS (130%), diminution du taux de commandes incomplètes de 85% à 27% et

amélioration des délais de livraison pour assurer une satisfaction accrue des clients.

\* Augmentation de plus de 40% de la croissance de tous les canaux de mai à décembre 2020 avec une progression

du chiffre d'affaires de 27% et augmentation de plus de 60% de la capacité de commande de tous les canaux

(6.000 à 10.000 commandes par jour).

**janv. 2019 / déc. 2020**

**Directeur hypermarché**

Al Ghurair

\* Gestion des opérations quotidiennes du magasin de 4500m<sup>2</sup> avec une équipe de 165 personnes.

\* Gestion de la crise COVID-19

**janv. 2018 / janv. 2019**

**Responsable de projet**

Carrefour UAE Head Office, Doubaï, Majid Al Futtaim Retail, Émirats Arabes Unis

*Principales missions et réalisations*

\* Adapter les structures des ressources humaines de chacun des neuf hypermarchés en fonction de leur typologie client

\* Formation des équipes à la nouvelle stratégie de travail innovatrice qui permet un allègement des structures, une polyvalence des équipes, une amélioration de la productivité de l'équipe, une optimisation des flux de marchandise, une diminution de la casse en produits frais et une réduction des stocks de marchandises

\* Amélioration de +10% de la productivité avec une moyenne de 20% d'optimisation de la structure des ressources humaines dans les 9 hypermarchés.

**janv. 2012 / janv. 2018**

**Directeur Technique, Construction, Équipements et Maintenance**

Carrefour UAE International Head Office, Doubaï, Majid Al Futtaim Retail, Émirats Arabes Unis

Plus de 40 ouvertures d'hypermarchés et plus de 85 ouvertures de supermarchés au Moyen-Orient, en Asie Centrale et en Égypte

*Missions et réalisations*

\* Optimiser les coûts initiaux, de conception et de fonctionnement. Économie de 15 à 20% suivant le format et le pays concerné.

\* Analyser les coûts et les ROI pour l'achat des équipements les plus adaptés à chaque BU en considérant aussi les taxes des différents pays, les taux de change et autres défis administratifs et techniques.

\* Développer des fournisseurs locaux afin de limiter les coûts liés aux importations

\* Collaborer avec les autres départements pour améliorer les cahiers des charges, optimiser les investissements et

trouver des innovations pour améliorer l'expérience client en magasin.

*Expérience supplémentaire*

*Responsable de l'approvisionnement stratégique et de la gestion des achats de matériel pour la région MENA,*

*siège social de Carrefour International, MAF Retail, Doubaï, EAU, 2004 - 2012*

*Chef de département TV, Hi-fi, Électroménager et Bureautique, Hypermarché*

*Carrefour, MAF Retail, UAE*

*Directeur de magasin, KoMoGo Masséna Paris, Groupe Casino, Paris, France*

*Coordinateur TV, Hi-fi, Électroménager et Bureautique, Siège social Géant Polska, Groupe Casino, Varsovie, Pologne*

*Chef de département TV, Hi-fi, Électroménager et Bureautique, Géant Ursynów*

*Varsovie, Groupe Casino, Varsovie,*

*Pologne*

*Chef de section Electroménager & Bureautique, Géant Aix-en-Provence, Groupe*

*Casino, France*

**DIPLOMES ET FORMATIONS**

---

/

**Baccalauréat G3 - Techniques commerciales - BAC**

/

**BTS Action Commerciale - BAC+2**

Lycée Perier Marseille

**COMPETENCES**

---

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

**Anglais**

Courant

**Français**