**** *****
01/02/1969 (55 ans)
Nationalité Française
Célibataire
Permis oui

* ***** ** ***** ******** ** ********
Morsang-sur-Orge (91390)
********** - **********
******@*******.**

Manager Centre d'appels, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

févr. 2020 / aujourd'hui — **Manager Télévente restauration Collective**
Sysco France
Piloter et animer l'activité commerciale du plateau télévente. Organiser le travail et motiver l'équipe autour de challenges commerciaux. Assurer le suivi des opérations commerciales. Contrôler l'application des directives commerciales du groupe. Participer activement au développement des résultats commerciaux de la région. Etre disponible pour conseiller, soutenir l'équipe dans l'atteinte de ses objectifs. Développer la base clients, le CA, la marge. Fidéliser les clients. Participer aux réunions commerciales régionales, logistiques et approvisionnements, marketings. Participer au recrutement, intégration, formation et développement des compétences des collaborateurs. Veiller au bon respect des règles en matière de sécurité des aliments au sein de l'équipe et du périmètre client conformément à la norme ISO 22000.

sept. 2018 / févr. 2019 — **Manager équipe commerciale**
MALAKOFF MEDERIC HUMANIS
Mettre en place le plan d'action commerciale selon les orientations stratégiques et les objectifs fixés par la direction. Prospecter, développer le portefeuille client existant. Assurer le reporting régulier auprès de la direction commerciale, aussi bien sur l'avancement des projets. Assurer l'animation et objectifs.

déc. 2016 / déc. 2017 — **Responsable d'équipe centre d'appels -**
MGEN Mutuelle Générale de l'éducation nationale Pantin (93)
Cadre forfait jour
Manager une équipe de 10 téléconseillers en appels entrants. Garantir l'atteinte des objectifs fixés, la qualité de service.
Développer les compétences individuelles des téléconseillers. Entretiens annuels, coaching, besoin en formation.
Optimiser l'organisation quotidienne des activités pour atteindre les objectifs quantitatifs et qualitatifs fixés. Motiver l'équipe en proposant des challenges sur atteintes des objectifs. Veiller au respect des procédures. Préparer et animer les réunions d'information hebdomadaires. Relayer les orientations et les décisions de l'équipe et
expliquer les impacts opérationnels. Participer à la synergie entre les entités du réseau, en
assurant le lien entre les salariés et les équipes de direction ou avec les autres structures
de l'entreprise.

juil. 2016 / oct. 2016 — **Chef d'équipe**
DOCAPOST
Assurer la production : Transmettre les dossiers à traiter aux opérateurs
Remonter aux pilotes en fin de journée les dossiers traités pour compilation
Contrôler le respect des procédures et l'obligation de confidentialité
Animer, manager, gérer les équipes : suivi administratif, feuilles d'heures,
Demande de mission, planning.
Formation des collaborateurs, appui des pilotes
Contrôle de la qualité, suivi qualitatif et quantitatif

mai 2016 / mai 2016 — **Responsable administratif centre de rétention**
GEPSA - Mission AXXIS Intérim
Suivi administratif et logistique du centre, gestion du stock, de l'intervention de la maintenance et services annexes.
Travail en collaboration avec la police de l'air et frontières.

juil. 2015 / nov. 2015 **Superviseur centre d'appels**
Carrefour service clients - Evry Courcouronnes (91)
- certification AFNOR
Supervision et analyse des flux téléphoniques entrant (quantitatif et qualitatif)
Evaluation, bilan d'intégration, coaching de 18 conseillers (management)
Animation, diffusion des informations et des nouveaux produits

sept. 2014 /
Auto-entrepreneur Traiteur
antillais à domicile

juil. 2010 / déc. 2013 **Employé Hotline**
AUTODISTRIBUTION - MORANGIS (91)
- Support distributeurs et fournisseurs locaux
Gestion les litiges. Mises à jour des prix et tarifs fournisseurs nationaux

sept. 2009 / févr. 2010 **Assistant commercial**
CAE - Longjumeau (91)
Accueil téléphonique clients - devis et prise de commandes

janv. 2008 / déc. 2008 **THALIOS Informatique et Services Réseau national de maintenance**
Paris 03
Gestion des grands comptes
Gestion de la base de données prestataires
Planification des interventions chez nos clients
Vente de produits informatiques divers (Contrat de maintenance et d'infogérance, liens ADSL, modem, ordinateurs de bureau.)
Gestion des éléments de facturation.

mars 2006 / déc. 2007 **Assistant commercial**
CHOMETTE ET FAVOR (Grigny)
(devis et prise de commandes)

juil. 2004 / janv. 2006 **Administrateur base de données projet Star**
Groupe Pierre et Vacances (Paris 19)
Paramétrage des offres commerciales dans LOGITOURS
Support aux utilisateurs
Création des mots passe utilisateurs

janv. 2001 / janv. 2004 **Responsable opérationnel des activités**
ACCOR réservations services Centrale de réservations Evry (91)
Management opérationnel

janv. 2000 / **Administrateur du système de réservations**
ACCOR réservations services projet réservation Evry (91)
Projet réservation 2000

janv. 1996 / déc. 1999 **Superviseur helpdesk**
ACCOR réservations services Evry (91)
RESINTER service base de données

Assistant base de données (1 an)
Mise à jour de la base de données hôtelière
Tarifs et fiches produits

Employé de réservations (Novotel Bagnolet)
Réservations individuelles et groupe

janv. 1991 / déc. 1995 **Agent de réservations**
RESINTER - ACCOR Evry (91)
Saisie des réservations hôtelières du centre d'appels

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 1995 / juin 2001	**Formations Internes à l'Académie Accor Evry (91) : La télévente - Formateur Les bases du management - Recrutement** Formations Internes à l'Académie Accor Evry (91)
/ juin 1988	**Brevet Technicien Tourisme; Option billetterie et voyages** Ste Geneviève des Bois (91)

COMPETENCES

Word, Excel, power point, Internet, Tars, AS 400, Adonix, Movex, Amadeus, Galileo, Sabre, CAE

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Professionnel
Allemand	Elémentaire

CENTRES D'INTERETS

Éducateur sportif diplômé, internet, échecs, blog culinaire