



**** *

Marié

** ** *

Le Bouscat (33110)

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

Responsable centre de service, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2023 /

Responsable Après-Vente

L'Espace Bienvenue

Pilotage de l'atelier mécanique et du service SAV, 11 collaborateurs : 7 techniciens, 3 conseillers commerciaux services et une secrétaire SAV

Management de l'activité : gestion de l'atelier, superviser l'accueil et contact avec la clientèle, traiter et suivre les dossiers garantie, traiter les litiges et les réclamations clients, appliquer les processus de la démarche qualité et veiller à la bonne mise en œuvre des standards du constructeur, suivi des tableaux de bords, gestion des équipements et des bâtiments.

janv. 2020 / mars 2023

Responsable Technique JUNIA

Grande école d'ingénieurs 3 campus

Conduite du chantier de construction du FabLab du campus, 100 m², dans le respect du budget

et des normes qualité/sécurité/sanitaire (Covid-19)

Gestion de l'installation en 4 mois : achat des équipements techniques (soudure, imprimantes 3D...), installation d'une borne Wifi, gestion d'une baie informatique (routeur et panneaux de brassage)

Suivi des travaux : veille à l'application des normes QSE, suivi de l'avancement, contrôle des dépenses (150 k€), interface avec les services généraux basés à Lille

Accompagnement des projets de conception (POC) et de rétro-engineering d'une 30aine d'étudiants : gestion des commandes de produits pour les projets étudiants, conseil en mécanique appliquée

Gestion des bâtiments du campus de Bordeaux, 9 000 m² : réseau électricité, réseau informatique, climatisation/plomberie/CVC, aménagement Réduction des incidents

Référent SST et DUERP

Harmonisation des process et alignement avec les autres campus : cartographie des risques techniques et humains, rédaction de fiches techniques et notices de sécurité, établissement d'un tableau de bord de suivi

Coordination de 5 sociétés prestataires : établissement du plan de maintenance préventive & corrective, négociation des devis, gestion des contrats d'entretien, interface avec le comité sécurité lors des audits

Gestion du budget du service (300 k€) : réalisation des achats, contrôle des stocks, tenue de la trésorerie

janv. 2010 / déc. 2019

Gérant

TABAC PRESSE LA CROIX BLANCHE

Reprise et développement d'un fonds de commerce avec mon épouse CA x3 en 10 ans : 1 M€ atteint

Mise en conformité des locaux en tant qu'Établissement recevant du public : dispositifs

d'alarme et d'avertissement, service de surveillance et moyens de secours contre l'incendie

Extension du local avec l'ouverture d'une droguerie de quartier (10 % du CA total) : établissement du prix de revient et prix de vente, contrôle de la marge brute/nette

Diversification de l'offre : développement de la papeterie, négociation avec La Poste et mise en place d'un relais-poste, gestion des achats et des stocks, co-gestion comptable et administrative

janv. 2007 / déc. 2009

Responsable Après-Vente

FRANC AUTO

Pilotage des ateliers mécanique & carrosserie et du SAV, 7 collaborateurs :

mécaniciens,

préparateurs VN-VO, carrossiers, peintres

Management de l'activité : négociation avec les fournisseurs, contact avec la clientèle

(accueil, dossiers de garantie, facturation), rédaction des rapports techniques, suivi

P&L, gestion des équipements et des bâtiments

janv. 2003 / janv. 2007 Responsable Après-Vente

MAGOT PÉRIGUEUX

Conduite des travaux de construction de la nouvelle concession en 2003/4 : réunions de

chantier, déménagement et aménagement des ateliers & magasin, installation des

postes de

travail

Management des 2 ateliers de carrosserie & mécanique et du magasin, 12

collaborateurs

Optimisation de la productivité via une démarche Kaizen Satisfaction client : >90 %

Top 3 des Responsable AV de Toyota en 2005

Animation des équipes : recrutement de nouveaux magasiniers et mécaniciens,

gestion des

qualifications, tutorat d'apprentis, management de proximité, formation aux normes

qualité et process Kaizen

Gestion de l'activité : achat des pièces, gestion des stocks, relation clients,

entretien des bâtiments,

janv. 2000 / déc. 2001 Responsable Après-Vente

LEAUTE-PEUGEOT Concession automobile : Peugeot Libourne (33)

Mise en place d'une culture qualité ISO 9001 et montée en compétence de l'équipe,

25

collaborateurs

Optimisation des process : analyse des postes, mise en place d'un planning du

personnel,

rédaction des procédures ISO, formation, responsabilisation et autonomie des équipes

janv. 1996 / janv. 2000 Adjoint du Directeur BALTIC II

Concession automobile : Saab Sint-Niklaas, Belgique

Appui au redressement d'une concession nouvellement acquise Vente de véhicules :

x7,5 en

4 ans

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2014 / juin 2020 Formation SST / santé & sécurité au travail; Permis d'exploitation et HACCP

/ juin 2010 Formation Buraliste

sept. 1994 / juin 1996 Cycle en gestion d'entreprise, 2 ans

SYNTRA Sint-Niklaas, Belgique

/ juin 1994 Diplôme Ingénieur industriel Spécialisation : électricité et électronique - BAC+6 et plus

COMPETENCES

Excel, PowerPoint, Windows, Word, Office 365, Outlook, routeur, réseau informatique, Wifi

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Professionnel

Allemand Élémentaire

Français Bilingue

Néerlandais Bilingue

CENTRES D'INTERETS

Sports, Randonnée, tennis, Voile, bricolage