



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

27/10/1973 (50 ans)

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

Bolbec (76210)

\*\*\*\*\*

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

## Responsable ou Responsable adjoint, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- sept. 2019 / avr. 2022**    **Chef d'agence**  
Firststop France - Bridgestone EMIA  
  - Encadrement d'une équipe de 8 personnes
  - Accompagnement et formation des collaborateurs
  - Assurer la satisfaction client et de la qualité des services proposés
  - Suivi des indicateurs quantitatifs et qualitatifs
- janv. 2019 /**    **Responsable de centre auto**  
ELBEUF Distribution L'auto Leclerc 12018  
  - Sélection des fournisseurs et des implantations
  - Détermination du matériel en atelier et création de la disposition
  - Suivi du chantier et respect du rétro-planning avant ouverture
  - Collaboration avec le Galec pour le développement du concept
- janv. 2018 /**    **Directeur de centre auto**  
Norauto France Franchise 12013  
  - Réorganisation du concept atelier et magasin
  - Effectuer la gestion commerciale et administrative du centre
  - Augmentation du CA, de la fréquentation client, de la rentabilité et du NPS
- janv. 1997 / déc. 2010**    **Responsable d'agence**  
Firststop France - Bridgestone EMIA  
  - Développement des activités de service pour duplication sur la région
  - Référent technique régional et sur le centre de formation de l'agence
  - Participation à l'élaboration du budget agence
  - Agence pilote pour l'amélioration du logiciel de gestion commerciale
- janv. 1991 / déc. 1996**    **De Formateur à Assistant Manager**  
Mac Donald's France  
  - Superviser et contrôler les procédures QSP "Qualité, Service et Propreté"
  - Responsable petit entretien préventif
- /**    **Responsable de centre de services**  
Euromaster France 12011  
  - Organiser la coordination des opérations d'entretien (19 dépanneurs PL)
  - Respecter les contrats cadres et les plannings d'interventions sur parc
  - Prospector et développer le portefeuille client avec le commercial secteur

### DIPLOMES ET FORMATIONS

- / juin 2013**    **Premier UV - Gestion de la paie**  
CNAM de Haute Normandie; Université de ROUEN
- / juin 1993**    **Niveau deuxième année DEUG AES - BAC+2**  
Lycée André Maurois - Elbeuf
- / juin 1991**    **Brevet des Collèges**
- / juin 1991**    **Baccalauréat Sciences Economiques et Sociales - BAC**

## **COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Anglais** Courant

**Français**

**Portugais** Courant

## **CENTRES D'INTERETS**

---

Bricolage, Cinéma, Lecture, Sports collectifs, Sports mécaniques, Nature, environnement, animaux, Histoire, musées