



29/10/1972 (51 ans)

* * * * *
Metz (57000)

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

Responsable des Ventes, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- déc. 2021 /** **Responsable des Ventes**
Journal La Semaine - Metz
Gestion de la Relation Clients, de l'expédition, du routage du journal. Mise à jour de la base de données et création des procédures. Interface avec les prestataires extérieurs (imprimeries, logistique et partenaires)
- mai 2021 / déc. 2021** **Responsable service clients**
NL international - Metz
Encadrement de l'équipe (3 personnes) sur Metz. Développement de la Relation clients, rédaction des scripts et des procédures. Mise en place du logiciel de support Zendesk professionnel.
- janv. 2017 / déc. 2020** **Manager Relation Abonnés**
L'Est Républicain, Le Républicain Lorrain, Vosges Matin - Houdemont, Woippy
*Harmonisation et gestion des process : hausse de la productivité de 10%, baisse des litiges clients de 15%.
Gestion des projets internes : développement outils internet, gestion des augmentations de tarif.
Interlocutrice des prestataires extérieurs pour les missions de prospection téléphonique et les missions terrain.*
- janv. 2009 / janv. 2017** **Responsable Centre Relation Clients**
Le Républicain Lorrain - Woippy
*Encadrement de l'équipe (10 personnes).
Animation, accompagnement et montée en compétence des opérateurs dans le respect des objectifs et de la qualité de service apportée aux abonnés.
Analyse des indicateurs d'activité : reporting quotidiens, mensuels et ponctuels pour analyser et mettre en place des actions correctives si nécessaire.
Interface pour la mise en place et le suivi du CRM presse (recette, interface utilisateurs, formation)*
- janv. 1994 / janv. 2009** **Chef de Projet**
Chambre de Commerce et d'Industrie - Metz
*Développement de l'outil de gestion de la relation clients et réalisation de sites internet.
Analyse des besoins des utilisateurs (ingénieurs, chargés de clientèle) et mise en place d'un fonctionnement transverse entre les différents services. Formation des collaborateurs.
Mises à jour régulières du CRM et des différents sites internet.
Hôtesse d'accueil, Assistante
Accueil des créateurs d'entreprises, entreprises et institutions. Création d'une base d'information commune.
Organisation de réunions et de manifestations.
Support aux techniciens et experts de la CCI. Prise en main de l'outil de gestion de la relation clients.*

DIPLOMES ET FORMATIONS

- juil. 2021 / août 2021** **Perfectionnement Microsoft Excel**

mars 2021 / avr. 2021 **Formation anglais**
Greta Thionville

juin 2020 / août 2020 **Coaching Eures**

/ juin 1992 **Baccalauréat Langues et Philosophie - BAC**
Lycée Charlemagne à Thionville

COMPETENCES

base de données, Microsoft Excel, Excel, Powerpoint, Windows, Word, Zendesk

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Académique
Allemand	Académique
Français	Bilingue