



***** *****

Deuil-la-Barre (95170)

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

Manager et Pilote de Processus, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2019 /

Manager et Pilote de Processus

Orange

- * Assurer le management et la montée en compétences de gestionnaires contentieux.
- * S'assurer du bon respect des procédures et des modes opératoires liés à l'activité.
- * Coaching à chaud et à froid.
- * Pilotage du Processus Procédures Collectives (Etre le garant de la bonne marche du processus)
- * Veiller au Pilotage du planning et des différentes activités.
- * Etre Force de proposition afin de continuellement améliorer le processus.

janv. 2015 / janv. 2019

Négociateur Immobilier

- * Proposer des prestations intellectuelles chiffrées sous formes de DEVIS aux Promoteurs
- * Développer le Chiffre d'Affaires des Prestations RESOLINE pour Immeubles Neufs et notamment pour la Fibre Optique sur les départements 77 et 93 de 2015 à 2016 puis sur les départements 78 et 95 de 2016 à aujourd'hui
- * Proposer et Négocier auprès des Promoteurs les meilleurs Tarifs (Accord CADRES) au téléphone puis en physique .
- * Entretien un relationnel fort
- * Réalisation Personnelle Chiffrée en 2018 : 2 Millions d' Euros de CA signé cuivre + Fibre dont 1 200 000 Euros en Fibre Optique pour un objectif initial global demandé de 1 000 000 d'Euros sur l'année

janv. 2013 /

Manager d'équipe En Centre D'appels

MAIRIE DE PARIS (3975)

- Montée en compétences des téléconseillers par le biais d'écoutes téléphoniques.
- Elaboration d'une grille d'écoute Téléphonique.
- Travail en transverse avec les soutiens métiers afin d'identifier les axes de progression de chaque téléconseiller.
- Briefs Hebdomadaires afin de pouvoir identifier les besoins de chacun

janv. 2008 / janv. 2013

Vendeur leader

Agence Paris à France Telecom - Orange

- * Contribution à la réalisation du C.A, par l'atteinte des objectifs de vente fixés
- * Relation avec clientèle de particuliers et professionnels haut de gamme
- * Interface entre équipe et managers

janv. 2002 / janv. 2008

Vendeur leader-plateforme téléphonique

France Telecom

- * Participation au management d'une équipe de téléconseillers
- * Relation avec clientèle de particuliers et professionnels
- * Interface entre équipe et managers

janv. 2001 / janv. 2002

Conseiller client sur plateforme téléphonique Technique

France Telecom

- * Réception et traitement des appels clients Professionnels
- * Orientation et gestion des dérangements
- * Apprentissage du Réseau téléphonique

janv. 2000 / janv. 2001 **Vendeur magasin en téléphonie**
PHONE SHOP - Saint Brice 95
** Vente de téléphones mobiles et de forfaits*
** Participation à l'élaboration et à l'atteinte des objectifs fixés sur la boutique*

janv. 1994 / janv. 2000 **Adjoint au Gérant**
libraire Papeterie et presse - Maison de la presse - Montreuil 93
** Gestion des stocks*
** Responsabilité des achats en papeterie*
** Négociation avec fournisseurs*

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 1993 **BTS force de vente - BAC+2**

/ juin 1991 **BAC pro vente/représentation - BAC**

COMPETENCES

Interface

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français

CENTRES D'INTERETS

Marche, AUDAX, Cuisine