



\*\*\*\*\*

16/03/1984 (40 ans)  
Nationalité Française  
Célibataire  
Permis Oui

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

Lyon 03 (69003)  
\*\*\*\*\*

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

---

## RESPONSABLE D'ACTIVITE / CHEF DES VENTES / KEY ACCOUNT MANAGER, Sénior

---

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

- oct. 2018 / aujourd'hui**     **RESPONSABLE D ACTIVITÉ FIDÉLISATION**  
SFR GRAND PUBLIC  
*Gestion multi sites avec fixation et suivi des objectifs  
Management d'équipes: 6 cadres en direct , 5 sites et 700 collaborateurs.  
Suivi des reportings et analyses des KPI des 5 sites  
Contribuer aux ventes nettes du groupe  
Fédérer les équipes et leur transmettre une véritable énergie naturelle  
Animer les performances opérationnelles de l'activité  
Plan d'action afin d'optimiser la satisfaction et réduire le churn (résiliation)  
Pilotage budgétaire 2M€/mois*
- juin 2018 / mars 2019**     **RESPONSABLE OPÉRATIONNEL SFR BUSINESS - DIRECTION BUSINESS  
INTELLIGENCE**  
SFR  
*Lancement des activités antichurn (fidélisation) sur clients TPE  
Contribuer à l'identification des motifs de résiliations.  
Plan d'action réduction du churn (parcours, offre, générosité...)  
Contribuer aux ventes nettes du marché B2B SFR  
Fidéliser 20K clients pro /mois.  
Pilotage budgétaire*
- févr. 2016 / juin 2018**     **RESPONSABLE OPÉRATIONNEL D ACTIVITÉ**  
SFR GRAND PUBLIC - DIRECTION FIDELISATION  
*Pilotage de 3 centres de relation clients rétention et fidélisation.*  
  
*Fixation et suivi des objectifs, plans d'actions  
02/2016 à 06/2018  
Contribution à l'identification des motifs de résiliations  
Gestion de budget 700K mensuel.*
- oct. 2012 / févr. 2016**     **GESTIONNAIRE PORTEFEUILLE B2B**  
SFR BUSINESS  
*Gestion d'un portefeuille de clients B2B*  
  
*10/2012 à 02/2016*
- mai 2011 / oct. 2012**     **FORMATEUR**  
APPLE STORE FRANCE
- avr. 2005 / avr. 2011**     **SUPERVISEUR**  
SFR SERVICE CLIENT , ORANGE SERVICE CLIENT

### DIPLOMES ET FORMATIONS

---

- /     **BAC ECONOMIQUE ET SOCIAL - BAC**  
YOGA Lycée L. Armand NOUVELLES
- /     Université Lyon 3 - VAE; CROSSFIT

**COMPETENCES**

---

MAC, MICROSOFT, IMOVIE, FINAL CUT PRO, iOS

**COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Français**