



\*\*\*\*\*  
14/02/1968 (56 ans)

\* \* \* \* \*

Thiais (94320)

\*\*\*\*\*

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

## Responsable Service Client, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

#### févr. 2023 / aujourd'hui **Auto entrepreneur**

Thiais

*Intervention en supermarché chez Intermarché particulièrement pour des remplacements ou en renfort dans le secteur de la Caisse et de la Direction.*

#### avr. 2022 / oct. 2022 **Responsable Service Client**

Casino Paris Saint Didier puis Villejuif

\* *Gestion de la satisfactipon client omnicanal (Whatsapp, Facebook, Mails,,)*

\* *Suivi du C,A de l'outil Delivero,*

\* *Mise en place et suivi de la procédure Cash Security*

\* *Suivi de la banque, du coffre, des retours et annulations,*

\* *Planification de tous les collaborateurs du point de vente via Tango et Timesquare*

\* *Gestion des paies des salariés*

\* *Gestion de la masse salariale mensuelle et trimestrielle*

\* *Recrutement et formation des étudiants,*

\* *Suivi des performances Hôtesse de Caisses et Suppléantes*

\* *Mise en place de la PLV de tout le magasin*

\* *Participe au comité de direction*

\* *Remplacement du directeur du Casino Grand Pavois durant 15 jours,*

\* *Mise en place d'un schéma de recrutement Client*

*Reprise d'un restaurant à Chelles*

#### mars 2020 / mars 2022 **Responsable Service Caisse, Drive, Accueil.**

INTERMARCHE CRETEIL

*Remplacement de l'adhérent plusieurs jours par semaine.*

*La satisfaction des clients,*

*Mise en place de procédure Cash Security*

*Planification de tous les collaborateurs du point de vente*

*Envoi de tableau prépaie pour l'établissement des fiches de salaires*

*Vérification de l'approvisionnement des rayons*

*Prise en charge de plusieurs rayons (boulangerie , Traiteur, Soins du linge,,) pour*

*respecter les mise en avant des produits*

*Participe au comité de direction*

*Participe à l'élaboration de la politique commerciale du magasin*

#### janv. 2016 / déc. 2019 **Commerçant**

Le Bœuf Pourpre Gérant

*Supervision des marges Reprise d'un restaurant à Chelles*

*Fixer des objectifs atteignables Très investi particulièrement dans les critères suivants*

\* *La satisfaction des clients,*

\* *Respect des normes HACCP et formation*

\* *L'efficacité des équipes en salle et en cuisine*

\* *La rentabilité de son exploitation,*

\* *Le coût matière,*

\* *Les frais de personnel,*

\* *L'activité (CA / Ticket Moyen / couverts),*

\* *Les frais généraux,*

\* *Les statistiques de ventes,*

\* *Les résultats qualité, hygiène.*

\* *Point sur l'équipe et projet de planning de congés payés,*

\* *Stages de formation, social, maintenance, sécurité ...,*

\* *Animations produits, pub, marketing, nouvelles cartes ...,*

*Et d'assumer pleinement mon rôle de chef d'entreprise*

**mars 2013 / janv. 2016**

**Gérant**

2P Formation

*Créateur et Fondateur de 2P Formation spécialiste de la formation en ressources humaines*

*(Recrutement, Suivi des salariés et de leurs performances, planification des ressources, respect de*

*la législation du droit du travail). Les domaines d'activité sont la Grande Distribution et les*

*Centres de Contacts aussi bien en France qu'à l'étranger. Fort d'une expérience de plus de 10 ans*

*dans le domaine formation, ingénieur de formation*

*Manager*

**janv. 2005 / déc. 2013**

**Consultant Formateur**

Holy-Dis

*Réalisation d'études fonctionnelles et d'intégration de projet en vue de la mise en place*

*d'outils (audit organisationnel) -Formation sur les logiciels de planification sous contraintes:*

*optimisation de la planification des ressources dans le respect de la législation - Formation*

*sur un logiciel de gestion du temps de travail - formation sur des logiciels d'aide au management d'hôtesse de caisses. Population formée : chefs de caisses, chefs de rayons,*

*directeurs de magasins, planificateurs, responsables de sites (centres de service client),*

*superviseurs, responsables d'équipes. Création de documents pédagogiques (supports de formation,*

*plans de formation...) -formation en Pologne pour un grand groupe français de distribution.*

*Secteurs de la grande distribution, de la distribution spécialisée, du centre de service clients*

*/ centre d'appels, restauration rapide, et mise en place d'un prototype pour un restaurant*

*traditionnel.*

**janv. 2002 / janv. 2005**

**1er Maitre d'hotel**

Chez Clément

*Mes missions étaient de plusieurs ordres aussi bien administratives (reporting des chiffres), de ressources humaines, que de gestion du restaurant (réservation de groupes, mise en place de solutions spécifiques)*

**janv. 2000 / janv. 2002**

**Consultant Formateur**

Pi Electronique

*Réalisation d'études fonctionnelles. Mise en place d'outils de gestion d'un restaurant.*

*Mise en place des matériels et paramétrage de la ou des caisses. Réalisation d'audit concernant la fluidité de service.*

## **DIPLOMES ET FORMATIONS**

---

**sept. 1989 / sept. 1991**

**BTS Gestion - BAC+2**

Université Francois Rabelais TOURS

**sept. 1987 / juin 1989**

**Baccalauréat Série G3 - BAC**

Lycée Sainte Marguerite Tours

## **COMPETENCES**

---

Je saurai mettre à disposition mes compétences de management et d'organisation afin d'appliquer la politique du centre de profit que ce soit un indépendant ou un groupe intégré

## **COMPETENCES LINGUISTIQUES**

---

**Anglais**

Courant

**Français**

