



29/06/1976 (47 ans)
Nationalité Française
Séparé, 1 enfant
Permis B

Paris (75000)

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

CV G Civerman - Management – Service Clients – Télémarketing, Senior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

nov. 2021 / aujourd'hui

Responsable des Opérations Télémarketing

Marquetis & Co

- *Management de 50 à 70 Chargés de Clientèles (dont Superviseur et Team Leader) :*
 - *Gestion des ressources (Recrutement),*
 - *Suivi et évaluation de la performance du personnel,*
 - *Formation spécifique et continue*
 - *Echange Marquetis / Clients,*
 - *Pilotage de la relation avec clients donneurs d'ordres*
- *Production :*
 - *Supervision et planification des campagnes,*
 - *Pilotage de l'activité (fixation des objectifs),*
 - *Optimisation des processus de gestion et amélioration de la performance axée sur une analyse continue,*
 - *Reporting et analyse*
 - *Suivi et évaluation de la performance du service et du personnel, motivation des équipes grâce au développement des compétences individuelles et collectives et au renforcement de la polyvalence au sein des services*
 - *Représentation et gestion de la communication interne et externe*

nov. 2020 / mars 2021

Responsable du Service Support Clients

Qualigaz

Management de 30 collaborateurs (dont Responsables) répartis en 4 équipes :

Centre de gestion de production à Lille (10)

Centre de traitement administratif (10)

Gestion de la relation avec GRDF (6)

Pôle d'Administration Des Ventes Clients/Marchés (4)

Responsable de la gestion du Service Clients :

Gestion des ressources et supervision des opérations notamment lors de l'exploitation de nouveaux contrats ou produits

Déploiement d'un véritable « esprit client », redéfinition de la politique interne en adéquation avec les besoins réels

Optimisation des processus de gestion et amélioration de la performance axée sur une analyse continue de la satisfaction des besoins clients

Suivi et évaluation de la performance du service et du personnel, motivation des équipes grâce au développement des compétences individuelles et collectives et au renforcement de la polyvalence au sein des services

Représentation et gestion de la communication interne et externe

déc. 2018 /

Responsable du Service Clients et Chef de Projet

Cortex

Management d'une équipe de 5 collaborateurs dont 1 responsable

Responsable de la Plateforme Digitale multicanal aXessy

Développement de l'outil automatisé de gestion des documents clients

Augmentation du Chiffre d'Affaires de +16% (€1.7m) entre 2018 et mi-2020

Responsable du Service Clients

Mise en place des procédures du Service et de l'administration des Ventes

Gestion du Back Office et paramétrage des prestations

Coordination de la Direction commerciale

Formation de la Force de Vente

Audit et Conseil des dossiers multi-produits

Montage d'offres complexes

janv. 2017 / oct. 2018

Responsable RH

Les Graphicants

Définition et mise en place de la stratégie de Gestion des Ressources Humaines
Conseils en organisation et développement auprès de la direction
Optimisation des procédures
Responsable Recrutement de profils Web avec création de fiches de poste
Mise en place de l'entretien d'évaluation de performance des collaborateurs

févr. 2012 / août 2015	Actionnaire LinkingRH Communication/Réseautage Apporteur d'affaires
août 2002 / mai 2016	Responsable Centre de Contact et BDD Marketing Wolters Kluwer Management d'une équipe de 15 personnes (émission d'appels) Recrutement, intégration et évaluation des collaborateurs Gestion administrative et budgétaire (absence, formations, primes) Gestion de la Base de Données Marketing (>800k comptes) Définition et mise en place des règles de la qualité des données Suivi statistique et reporting, analyse et optimisation Gestion de prestataires : Sirétisation et CDD/intérim (budget €200k/an)
sept. 2001 / juil. 2002	Chargé de Marketing Editions LAMY (groupe Wolters Kluwer) 2 millions de messages par an Ciblage et suivi des plannings, mailings / télévente interne / externe Contrôle des rendements (NPAI, Faux numéro) Statistique, analyse de portefeuille Location de fichiers Gestion des évolutions de l'outil d'extraction

DIPLOMES ET FORMATIONS

nov. 2011 / janv. 2014	Master - Responsable en Gestion dans la spécialité Management Opérationnel - BAC+4 ESSEC Business School
/ juin 2009	Marketing relationnel et CRM 2j
sept. 2007 / juin 2008	Gestion des équipes dans un environnement exigeant 1j; Le référentiel du management 4j
/ juin 2008	Animez et motivez votre centre d'appels 3j
/ juin 2005	Exploiter et enrichir sa base de données marketing 4j
/ juin 2003	Management « maîtriser les situations difficiles » 3x2j
/ juin 2002	Management « L'essentiel du management » 2x2j
/ juin 1999	B.T.S N.R.C - Négociation et Relations Clients - BAC+2 anciennement Force de Vente

COMPETENCES

Management – Service Clients – Projet - Leadership – Esprit d'équipe – Intelligence émotionnelle – Créativité – Résolution de problèmes complexes – Esprit d'analyse – Prise de décision

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Académique
Français	Bilingue

CENTRES D'INTERETS

