



***** **

* ** ***** **

Giberville (14730)

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

Congé Parental d'Education, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- janv. 2010 / déc. 2014** **Congé Parental d'Education**
- janv. 2009 / déc. 2010** **Responsable de Production**
ARMATIS Normandie SA, Caen
de 25 téléconseillers, 2 superviseurs et 1 assistante
Typologie compte : cible B to B PME, réception et émission d'appels
- Objectifs :*
Réaliser les objectifs fixés pour le compte client
Garantir la rentabilité du compte et le niveau de marge
Résultats :
CA : + 18%
Niveau de marge : + 6 pts
- janv. 2007 / janv. 2009** **Chargé de Terrain**
ARMATIS Normandie SA, Caen
Manager de 4 à 6 équipes de téléconseillers (entre 50 et 70 pers), superviseurs.
Typologie compte : cible B to C, réception d'appels
- Résultats :*
Participation à la mise en place du compte (formation des équipes)
Recrutement de téléconseillers
- janv. 2006 / janv. 2010** ARMATIS Normandie SA, Caen
- janv. 2006 / janv. 2007** **Superviseur**
ARMATIS Normandie SA, Caen
Manager d'une équipe de 12 téléconseillers
Typologie compte : émission d'appels en B to C
- janv. 2004 / déc. 2005** **Responsable de missions**
Groupe DISTRIPPLUS, 78
Encadrer et Animer une force de vents supplétive en GMS, CHD
- janv. 2000 / janv. 2004** **Chef de secteur GMS**
BLEDINA SA groupe DANONE
- janv. 1999 / janv. 2000** **Chef de secteur GMS**
PERNOD CUSENIER SA
Autres expériences
- janv. 1998 / déc. 1999** **Hôtesse Carte de fidélité**
LE BON MARCHÉ RIVE GAUCHE 75007
- janv. 1998 /** **Chargé d'études**
Carte fidélité MONOPRIX 75008 Paris
- janv. 1994 / déc. 1997** **Vendeuse**
GO SPORT 75011 Paris

Management

*Recruter des collaborateurs
Monter en compétence les collaborateurs
Prévenir et Gérer les conflits
Fixer les objectifs individuels et collectifs
Animer, motiver les équipes
Adapter ses techniques de management
Organiser les liens avec les différents services de l'entreprise*

Commercial

*Garantir la bonne application de la politique commerciale globale de l'entreprise.
Contrôler les indicateurs commerciaux
Identifier des pistes de développement en termes de CA
Gérer la relation client pour pérenniser la relation commerciale
Participer aux comités de pilotage*

Gestion

*Suivre les résultats individuels et collectifs
Calculer les besoins en effectifs
Valider l'atteinte des objectifs
Etre le garant du niveau de marge des comptes
Analyser les résultats et effectuer les réglages nécessaires
Proposer des plans d'action
Assurer les reporting internes et externes (clients)
Faire l'interface avec les clients internes et externes*

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 1999

Bac+5, DESS Vente et Négociation - BAC+3
Université PI Panthéon Sorbonne

/ juin 1998

Bac+4, Maitrise AES « management et commerce » - BAC+4
Université PXII Créteil

COMPETENCES

Windows, Word, Excel, Powerpoint, Lotus Notes

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais