



* *****

Colomiers (31770)

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

Directeur région service client, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2012 / déc. 2021 **Directeur région service client**

*o 110 collaborateurs sur 52 départements où j'étais membre du comité exécutif du service ainsi
que du comité de pilotage pour un Profit and Loss (P&L) de 20 M€, relationnel avec
grands
comptes (revue trimestrielle) et situation de crise, vision globale d'une entreprise,
réflexion
stratégie Service Client
o 5 managers dans mon équipe, vision commerciale avec Service Commercial, relation
avec
le marketing
o Relation proche avec RH (gestion de la masse salariale, recrutement, intégration,
formation,
entretiens annuels d'évaluation, plannings, respect des règles et affichages légaux*

janv. 2010 / janv. 2012 **Manager de la productivité**

*o Financière pour Comité Exécutif, Pilotage, équipes managériales et commerciales,
o Humaine (nombre, salaire, communication, PSE, formation, relation paritaire)
o Logistique (efficacité, disponibilité, réactivité, coût),
o Création outils d'analyse de performance (coût, processus d'entreprise, technique,
satisfaction client), processus du service client en phase avec la norme ISO
9001V2015,
process management du management*

janv. 2004 / déc. 2010 **Commercial**

*o Vendre des services : mise à disposition de ressources humaines, matérielle,
formation client
o Accompagner commerciaux en clientèle pour finalisation du processus vente,
négociation,
relationnel, soutien*

janv. 2000 / déc. 2009 **Manager Service Clients**

*o Animation réunions d'équipes (résultats vs objectifs, Informations, communication
de la
stratégie entreprise, mise en place des objectifs avec le suivi, différents processus,
entretien
professionnel, entretien individuel (semestriel, annuel),
o Relation clients et partenaires, inventaires, maîtrises des coûts, benchmarking,
amélioration
de la technicité
o Appliquer la politique salariale,
o Valider que les collaborateurs respectent les process qualité),
o Planifier formations et présence effectifs*

janv. 1998 / déc. 1999 **Manager un centre de formation**

*o Proposer des formations en fonction des besoins identifiés
o Être réactif suivant les besoins terrain
o Respecter et faire respecter les process qualités (convocation, feuille de présence,
niveau
de satisfaction, débriefing avec équipe encadrante)*

janv. 1998 / déc. 1999 **Adjoint Directeur de région**

o Mise à jour tdb, analyse performance techniciens, performance , coût, marketing

janv. 1990 / déc. 1997

Technicien Maintenance

o Leader d'équipe, dépannage matériel haut de gamme, Référent technique
SAVOIR FAIRE

Manager une équipe proche ou lointaine.

** Manager cross fonctionnel (partenaires, Concessionnaires...)*

** Prendre des décisions pendant une négociation*

** Cultiver la fidélisation du client*

** Objectiver pour atteindre les KPI's*

** Simplifier les tâches complexe afin d'en améliorer l'efficacité*

** Identifier les rôles moteurs, les axes d'améliorations*

** Mettre en confiance, motiver, comprendre les collaborateurs*

** Créer un climat positif au sein de mon équipe avec le même objectif : REUSSIR*

** Créer et mettre en place des nouveaux processus (Fonctionnement de Service, Qualité, Process*

Management, reporting..)

** Accompagner, faire comprendre/adhérer à tout changement en entreprise*

** Tenir compte des avis/retour clients*

** Gérer process interne, interface QSE interne et externe*

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 1989

DUT Génie Electrique Option hyper fréquence - BAC+2

Paul Sabatier Toulouse

/

Coaching et mentoring

/

Risque Psycho Sociaux; Business éthique

/

Management de la performance

/

Motivation d'équipe

/

Formation stress, amélioration de la performance et Quicksolver

/

BAC F2 (électronique) - BAC

Lycée Jean Dupuy Tarbes

COMPETENCES

outils d'analyse, Access, Excel, Powerpoint, Word, Pack Office

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Courant

Espagnol

Courant

Français

CENTRES D'INTERETS

nouvelles technologies, Organisateur, Bricolage, Informatique, Voyage, Randonnée, Gastronomie