



***** **

** ** ** *****

Tourcoing (59200)

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

Centre de contacts - Relation Clients, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

nov. 2017 /

Manager des operations en centre de support / Conduent / Rank-Xerox

Grand Groupe Automobile National Français (Confidentiel) 8/10 superviseurs / 150 teleconseillers

Gestion opérationnelle du centre de contacts, service client. Gestion multi-canal (Appels, Tchats, Réseaux sociaux)

août 2017 / oct. 2017

Superviseur / Animateur

Angoulême

25 téléconseillers sur deux sites Aurillac et Angoulême, 3 mutuelles de complémentaire santé et prévoyance,

oct. 2016 / juin 2017

Attaché commercial / Conseiller financier

Roubaix

Banque Postale

Assurance : Santé, IARD, Retraite, Prévoyance, Assurance vie . Finance : Comptes, Epargnes , Placements , Crédits

mai 2016 / août 2016

Responsable service courrier client

IRCEM Roubaix

30 Chargés/Gestionnaires courriers clients, groupe de protection sociale (réception, ventilation, numérisation, indexation, gestion GED.

sept. 2015 / janv. 2016

Responsable service client

ISERBA (Seclin + Amiens)

distants.

15 Chargés de clientèle, relation client Bailleurs, locataires, prise de rendez vous techniciens multi services maintenance immobilière.

juin 2015 / août 2015

Responsable de groupe Station

Mondial Assistance (Armentières)

Gestion de deux sites (Armentières + Chatillon) 45 Téléopérateurs dans le domaine de la téléassistance aux personnes âgées.

juil. 2013 / avr. 2014

Responsable Adjoint de la plate-forme

MACIF Mutualité (Lille)

Télé-gestionnaires et télé conseillers vente après vente, accueil et Backoffice du service santé et prévoyance

oct. 2008 / sept. 2012

Directeur plate-forme Téléphonique

Association A.D.I.E (Paris / Roubaix)

Création de la plateforme nationale : Microcrédit, dispositifs réinsertion social par la création de micro entreprise et le biais du microcrédit (Créa jeunes, FASTT, web), assurance. Mise en place de la cellule recouvrement amiable.

- mars 2007 / août 2007** **Responsable plate-forme Téléphonique**
 SWISSLIFE (Lille)
Responsable Accueil clients, prospect, renseignement et Backoffice. Prestations santé (PEC), relation prestataire
- nov. 2006 / févr. 2007** **Responsable Service client SAV**
 CONFORAMA (Rouen)
Gestion et pilotage et d'une équipe de 8 hôtesses du service client au sein du service après vente.
- avr. 2005 / juin 2005** **Responsable de plateau Hotline**
 SNT-VITALICOM (Villeneuve d'Ascq)
Superviseur : Gestion, animation, formation produit en Hotline informatique Fournisseur d'accès Internet Club Internet
- févr. 2005 / nov. 2006** **Chef de plateaux**
 INTELLYA Outsourser (Roubaix)
Gestion de comptes clients VAD, relations clients, campagnes d'appels commerciales, marketing fidélisation rétention. : Banque Accord - Cofidis - FNAC Eveil et Jeux - Vert-Baudet -Daxon -1313 - Edf /Gdf - Club des Créateurs de Beauté Fr/Be - Cyrillus - Somewhere -Verspieren - Radiance- Ernst & Young - JTI -France Télécom Câble -Télé 2 - Bayard Presse.
- mars 1999 / nov. 2004** **Responsable Service Client**
 3SUISSSES (Croix)
Accueil et assistance technique Expert avantvente et après vente prise en charge SAV

DIPLOMES ET FORMATIONS

- sept. 2013 / juin 2014** **RNCP NIV III : Manager / Superviseur de la relation client VAE**
 AFPA
- sept. 2007 / juin 2008** **TAI et Télécommunications Gestion et Administration de réseaux serveurs et PABX (Cirften/ACM)**
- sept. 1990 / juin 1998** **Technicien SAV hyper; Bureau d'études FLASH- ELECTRONIC Responsable de magasin Gestion d'un centre de profit (portefeuille, 5000 références) Animation**
 CDD; MAMMOUTH, VELEC / RANK-XEROX / DEVIANNE / AET
- sept. 1990 / juin 1992** **Niv BTS Electronique / LST - BAC+2**
 COLBERT