



**** *

** * * * * *

Rueil-Malmaison (92500)

* * * * *

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

Social média manager, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

juin 2015 /

Social média manager

Digitale SFR ?

? Participation à la création de l'activité au sein de la Relation Client Digitale (session de recrutement, création de l'organisation au niveau opérationnel, suivi de la montée en compétence post

formation, intégration de cette activité de community management au sein d'un site de production)

? Management d'une équipe de 10 community managers et supervision de l'animation de la

communauté d'entraide sur le Forum SFR

? Création et fixation d'objectifs en phase avec les orientations de la direction du service client et des

communautés digitales

? Optimisation de la visibilité de la marque et de ses solutions digitales sur les moteurs de recherche

à travers le développement du SEO sur notre plateforme d'animation

? Suivi et analyse des résultats en termes d'acquisition de trafic, et d'activité (1M de visiteurs

mensuels en moyenne)

mars 2013 / juin 2015

Assistant méthode et formation

? Participation à la création d'une équipe de 15 web conseillers clientèle sur les médias sociaux

(recrutement, formation, création d'indicateurs de production, conduite du changement)

? Création d'un dispositif visant à préparer les équipes à la relation client sur les réseaux sociaux

(commande de formations sur les écrits, création de process d'anticipation des badbuzz, des

sollicitations VIP, et de priorisation de traitement de cas client)

? Création du suivi de production, accompagnement du management à la lecture des indicateurs,

création du processus de contrôle de la qualité de traitement

? Suivi et analyse des indicateurs de production (délai de réponse de 2h en moyenne sur nos

présences sociales SAV) et de la montée en compétence de l'équipe

? Veille régulière sur les plateformes sociales Facebook et Twitter

avr. 2012 / mars 2013

Conseiller Service Client

SFR

? Création de modules et animation de formation théoriques sur l'univers de l'ADSL et de la fibre

optique au service d'un site de production en relation client

? Animation des formations d'intégration de nouveaux conseillers et des formations continues lors

de la mise en place de nouvelles offres/outils

oct. 2010 / avr. 2012

SFR

? Support aux boutiques SFR. Gestion des réclamations client en magasins et suivi de bout en bout

jusqu'à résolution du litige.

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2014 / déc. 2014 Akor Consulting

/ **Bac Professionnel vente action marchande - BAC**

COMPETENCES

Word, Excel, Power Point, admin communauté, Digimind