



***** *****

** *** *****

Paris 17 Batignolles-Monceau (75017)

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

Responsable commercial Sédentaires/ Relations Clients, DOMAINES DE, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

avr. 2019 /

Manager Customer Success , Management du service Success

EFFY-QUELLEENERGIE Paris 15eme

Gestion des activités de télévente en efficacité énergétique, (reconquête, rétention, fidélisation,

12 années réussies dans la gestion de la réclamation, upsell...) Développer un portefeuille de partenaire pour l'offre CEE (Certificats

relation client pour de grands comptes. Esprit d'économie d'énergie) Mise en relation de particuliers avec des installateurs de solutions de

managérial développé aux travers de mes rénovation énergétique. Promouvoir la valorisation des CEE auprès de partenaires.

janv. 2017 / mars 2018

Responsable commercial

TOTAL MARKETING FRANCE Nanterre

commerciaux sédentaires et aussi de sédentaires. Ventes de la carte GR (carte carburant) en BTB. Production et analyse des KPI

chargés de clientèle. Une expérience et une au quotidien. Définition et mise en œuvre de nouvelle stratégie commerciale et de fidélisation.

maitrise du pilotage de prestataires inshore Mission réaliser : Gestion et développement d'un CA de 25M€(produits pétroliers et services)

et offshore. Mon objectif est de garantir la Refonte et formation au discours commercial, Objectifs des commerciaux atteints.

meilleure rentabilité et la meilleure qualité de

janv. 2015 / déc. 2016

PROCTER&GAMBLE réseau Sofip Neuilly-sur-Seine

favorable. Je suis actuellement à la recherche d'un contrat en CDI.

janv. 2013 / déc. 2014

Fondateur et gérant KALACT

KALACT Paris

de projets d'externalisation en télémarketing (Télévente, Prise de RDV, Génération de leads,

Qualifications de fichier...) sans frais de mise en service, sans frais de formation.

janv. 2011 / déc. 2012

Responsable service client

GROUPON Paris 9eme

Poste puis mise en place du niveau 2 et 3, Co- pilotage de 3 centres d'appels

prestataires: Responsable service client, Supervision et management du service client niveau 1

offshore

** QUOTATIS - Boulogne / Webservice 2011*

Poste Responsable du lancement d'une plateforme: Responsable Télévente Call center externe

de télévente chez un prestataire, Responsabilité

et suivi des équipes de vente des prestataires externes, Offshore (Maroc, Tunisie)

janv. 2008 /

Consultant / formateur Auditer

COLORADO - EQUASANTE - Saint-Cloud (92)

** Responsabilités de l'organisation et proposition de procédures visant à l'amélioration de la productivité,*

- janv. 2007 / janv. 2008** **Responsable opérationnel**
EASYCARE Paris 19eme
** Gestion des équipes, organisation Poste : Responsable opérationnel, Gestion de projets appels entrants et sortants en activité et suivi des KPI Téléphonie (B to C) Supervision agents en Homeshoring en France (25 collaborateurs)*
** Application de la méthode Kaizen*
- janv. 2007 /** **Responsable opérationnel**
VONEO Paris 9eme et Casablanca
** Lancement et Pilotage opérationnel émission d'appels B to B Gestion des équipes, organisation activité et suivi des KPI*
** Formation d'intégration et formation de site Offshore*
- janv. 2006 /** **Responsable opérationnel**
A-SC Paris 19eme
des membres de l'équipe et de Mise en place et gestion des opérations en réception et en émission, (20 collaborateurs) Lancement des opérations offshore et pilotage d'un prestataire
l'encadrement (Xceed en Egypte)
- janv. 2004 /** **Responsable qualité**
WEBHELP
** Logiciels : Hermes Net , Avaya et Poste : Responsable qualité, Formateur Mise en place d'une démarche qualité: Domaine FAI*
divers suivant une approche Norme ISO 9001 V 2000
- janv. 1999 / janv. 2004** **Superviseur et chargé de clientèle**
Divers Centres Appels

DIPLOMES ET FORMATIONS

- sept. 2008 / juin 2009** **Responsable de centre de résultats Nanterre (92)**
- / juin 1999** **Production, audit organisationnel * Gestion financières Création et Développement d'Entreprise**
Organisme STRAGEFI, Ermont
- sept. 1996 / juin 1998** **BTS Action Commerciale - BAC+2**
Auxerre
- / juin 1995** **Capacité en Droit**
Université de Bourgogne, Auxerre
- /** **Management opérationnel**

COMPETENCES

Cloud, Xceed, Norme ISO 9001 V 2000