



***** ****

Permis B

** ** * ** *

Sartrouville (78500)

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

Responsable Relations Clients B to B Comptabilité Fournisseurs, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2022 /

Responsable Relations Clients B to B Comptabilité Fournisseurs

Centre de Services Partagés GIE RAMSAY SANTE

Effectif : 400 personnes

Responsable Relations Clients B to B Comptabilité Fournisseurs : Cliniques et Hôpitaux privés

Management hybride de 8 collaborateurs

- * Déploiement du Service Escalade en analysant et en optimisant les indicateurs de qualité, de productivité et de rentabilité pour le déblocage des comptes fournisseurs sous 72h00
 - * Mise en place des procédures et coordination des outils CRM (Salesforce/ Sage X3)
 - * Développement et suivi des compétences de l'équipe
 - * Garante de la fluidification de processus de réception des factures dématérialisées
- Résultats : Amélioration continue de la qualité et du temps de résolution des paiements des factures des fournisseurs des établissements du Groupe

janv. 2019 / déc. 2021

Responsable Relations Clients B to C et B to B Back Office et Front Office

GIE Gestion Epargne Salariale

salariale) Effectif : 90 personnes

Responsable Relations Clients B to C et B to B Back Office et Front Office

Management hybride d'un superviseur et de 25 collaborateurs

Management transversal de deux centres de contact externalisés dont 2 superviseurs

- * Elaboration et adaptation de la stratégie de la Relation Client omnicanal
 - * Harmonisation, optimisation et mise à jour des procédures qualité de service client en améliorant les outils : téléphonie, grille d'écoute, mail, courrier, CRM, Web
 - * Pilotage de l'activité, analyse des résultats et mise en place des actions correctives
 - * Définition de l'organisation de l'équipe en fonction des flux et anticipation des pics d'activité
- Résultats : Obtention du renouvellement de la certification NF en 2019, développement d'une approche « customer centric » et du « self-care » en interne et en externe, dispositif de voix du Client.

janv. 2014 /

Responsable Service Client

ITELIS Complémentaire santé (Humanis, AXA, Gras de Savoye, Mercer, IPSEC)

Effectif : 60 personnes

Responsable Service Client- Back Office- Optique / dentaire/ audioprothèse et chirurgie réfractive

Management de 2 superviseurs et de 25 collaborateurs

Apport de la meilleure qualité de service et accompagnement au changement de la culture de la

Relation Clients :

- * Sensibilisation du Service Client à la culture de l'Expérience Client : grille qualitative des appels, appels mystères, redéfinition des rôles et accompagnement sur le terrain
 - * Choix d'un nouveau CRM « Support et Service Client » pour simplifier le parcours client et suivre les indicateurs de performance des collaborateurs
- Résultats : concentration sur les tâches à valeurs ajoutées vis à vis du client, meilleure

réactivité quant à l'analyse des problèmes récurrents et détermination d'une meilleure évaluation des besoins des clients afin de favoriser l'accès à des soins de qualité au meilleur coût et en offrant le Tiers payant.

janv. 2013 / janv. 2014 **Responsable d'équipe**
FREE Mobile et FREE ADSL
Management de 40 collaborateurs multimédia

Accompagnement d'une stratégie d'amélioration de la qualité du service sur le marché low cost de la téléphonie mobile et des fournisseurs d'accès à Internet :

- * Digitalisation de la relation client : espace client, FAQ et agent virtuel
- * Participation à la mutualisation du service Mobile et du Service ADSL
- * Collaboration à la mise en place de différents outils pour améliorer la qualité des appels

Résultats : Amélioration significative du taux de résolution au premier contact et du taux d'absentéisme.

janv. 2012 / **Directrice adjointe**
CNAM (Conservatoire National des Arts et Métiers) Ile de France
Management de 2 assistantes de formation et de 25 formateurs

- * Recrutement de 10 formateurs et de 50 stagiaires
- * Conduite du changement : introduction de la dimension commerciale pour les assistantes de formation
- * Diversification de l'offre de formation : favoriser le retour à l'emploi des femmes après une pause dans leur parcours professionnel.

janv. 2003 / déc. 2010 **Team Leader Service Client bilingue anglais**
AMERICAN EXPRESS CARTE France
Management de 20 collaborateurs

Optimisation du Service Client destinée à fidéliser la clientèle haut de gamme :

- * Conduite du changement : construction de l'organisation cible, redéfinition des missions du conseiller clientèle
- * Participation au lancement de nouveaux produits et à de nouveaux partenaires: programmes de fidélité Air France, Société Générale ...
- * Collaboration au diagnostic du Service Client selon les exigences de la norme NF Service Centre de la Relation Clients

Résultats : Amélioration de la qualité des appels et augmentation du taux de satisfaction des porteurs de cartes Corporate en tant que leader de la zone EMEA

janv. 2000 / déc. 2002 **Formatrice Relations Clients**
AMERICAN EXPRESS CARTE France

janv. 1994 / déc. 1999 **Conseillère clientèle Premium bilingue anglais B to C et B to B**
AMERICAN EXPRESS CARTE France

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2015 / juin 2018 **ISTEC Master 2 « Marketing Opérationnel et Digital » - BAC+5**

sept. 2011 / juin 2013 **Apports théoriques et pratiques en cours du soir et en E-learning dans le cadre du Master 2 « Analyse du travail et développement des compétences » - BAC+5**
CNAM Paris

/ juin 1994 **ISTEC Master 1 « Diplôme d'Etudes Supérieures de Commerce et de Marketing » - BAC+4**

COMPETENCES

CRM, Salesforce, Sage X3, Web, Mercer, IPSEC, ADSL

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Bilingue

Français