

Né en 1976  
**69500 Bron**  
**5 à 10 ans d'expérience**  
Réf : 1403030643



## Responsable qualité

### Objectifs

Développer la relation client, acquérir de nouvelles compétences, avoir de nouveaux challenges

### Ma recherche

Je recherche un CDI, dans toute la France, dans les Services Commerciaux.

### Formations

#### 2011 :

obtention en vae d'une licence

#### 2010 :

perfectionnement du responsable qualité et indicateurs et tableaux de bord (afnor 93)

#### 2007 :

pilotage des processus (afnor 93)

#### 2006 :

analyser et améliorer l'efficacité des processus (afnor 93)

#### 1998 :

bts assistant gestion pme pmci en alternance

#### 1995 :

bac pro bureautique comptabilité et gestion administrative

### Expériences professionnelles

#### 2004 à ce jour :

##### Responsable assurance qualité

responsable qualité (maintenance immobilière multi technique, lyon) responsable du système de management de la qualité (référentiel iso9001) pour une entreprise multi sites (21 sites dont le siège social) réussites des audits de suivi externe et obtention en , et du renouvellement du certificat iso9001 sans non conformité majeure conception des plans d'action qualité, pilotage de leur déploiement et mesure de l'efficacité des actions engagées mise en place de 8 relais qualité régionaux pour véhiculer la politique qualité dans les agences et transmettre l'esprit qualité client

#### / à ce jour :

##### Attaché commercial / Attachée commerciale en clientèle d'entreprises

superviseur/responsable du centre de relation clients idf (10 chargés de clientèle) en intérim pilotage de l'activité du c.r.c. suivi des indicateurs de performance, coaching mensuel (individuel et collectif) et montée en compétences des chargés de clientèle interface entre l'opérationnel et les clients participation recrutement du superviseur responsable du c.r.c. et accompagnement sa prise de poste (durée 3 mois)

### **/ à ce jour :**

Exploitant / Exploitante de café, bar-brasserie  
commercial btoB (nespresso professionnal, st priest)

### **/ à ce jour :**

Responsable Qualité Sécurité Environnement -QSE- en industrie

animatrice qualité sécurité environnement (scori filiale suez environnement, givors) participation la mise en place d'une démarche qse aboutissant en l'obtention des certifications iso et 14001 animation de la politique qse sur le site de givors et auprès du personnel décentralisé en cimenterie Lafarge et Vicat, gestion du documentaire qse et des indicateurs

### **/ à ce jour :**

Assistant administratif / Assistante administrative d'assurances

assistante administrative et commerciale (assurances ramay courtier et agent generali, Lyon)

## **Langues**

---

Français (Oral : maternelle / Ecrit : expérimenté), Anglais (Oral : courant / Ecrit : intermédiaire)

## **Atouts et compétences**

---

### Management qualité

- Manager une démarche qualité ISO9001 auprès des opérationnels et de la Direction
- Définition et mise en oeuvre de la politique qualité et des outils de pilotage
- Organisation et animation de la revue de Direction annuelle et des revues de processus trimestrielles
- Définir l'organisation du planning et la répartition par auditeur. Réalisation d'audits (système et process) et suivi de la montée en compétences des auditeurs internes
- Optimiser les méthodes de travail et promouvoir l'amélioration continue

### Qualité client

- Analyse des réclamations clients et des fiches d'action
- Etablir des plans d'actions qualité avec mesure de l'efficacité : étude, développement et mise en place d'un outil spécifique adapté : myQSE
- Pilotage d'enquêtes de satisfaction (interne et externe)
- Analyse des remontées clients et rédaction des rapports d'étude avec SPHINX

### Formation et Communication

- Animation de sessions de formation sur les thématiques Initiation à la qualité , Relation Client , Process Qualité et Auditeur interne
- Conception de supports de formation et de communication
- Membre actif depuis 2009, du comité de rédaction du journal interne
- Organisation et animation de groupes de travail

### Leadership

- Management hiérarchique (1 Assistante)
- Management transversal (10 Pilotes des processus et 8 Relais Qualité régionaux)
- Coaching du Chargé de Clientèle référent de l'enquête annuelle de satisfaction clients

### Maîtrise du Pack Office

myQSE

SPHINX

SAGE X3 (ERP)

Contribuer à la réussite de votre démarche qualité client

## **Centres d'intérêts**

---

Pratique fitness et zumba