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

Responsable qualite

Objectifs

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

Ma recherche

Je recherche un CDI, en Rhone Alpes, dans les Services Commerciaux.

Formations

2011 : Obtention en VAE d'une Licence
Professionnelle Management des
Organisations - Management de la Qualité
1998 : BTS Assistant Gestion PME-PMI en alternance
1995 : BAC PRO Bureautique Comptabilité et Gestion Administrative
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)

Expériences professionnelles

2004 - Aujourd'hui
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 2006, 2009 et 2012 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

Oct. 11 - Avril 12
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 au recrutement du Superviseur Responsable du C.R.C. et accompagnement à sa prise de poste (durée 3 mois)

Janv. - Avril 04
Commercial BtoB (Nespresso Professionnal, St Priest)

Avril 99 - Déc 03
Animatrice Qualité Sécurité Environnement (SCORI filiale SUEZ Environnement, Givors) - Participation à la mise en place d'une démarche QSE aboutissant en 2002 à l'obtention des certifications ISO 9001 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

Juil. 95 - Mars 99
Assistante Administrative et Commerciale (Assurances RAMAY Courtier et Agent GENERALI, Lyon)

Langues

- Anglais professionnel parlé: scolaire / écrit: notions

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
 (Expert)

Centres d'intérêts

- Pratique fitness et zumba