

Né en 1977  
**69740 Genas**  
**Plus de 10 ans d'expérience**  
**Réf : 1608110840**

## Direction de projet

### Ma recherche

---

Je recherche tout type de contrat, dans toute la France, dans les Services Commerciaux.

### Formations

---

**2002 :**

dess marketing et stratégie l'université de paris dauphine

**2000 :**

msg (gestion) l'institut supérieur de l'entreprise de montpellier i

**1998 :**

deug de sciences économiques et de gestion l'université de metz paul verlaine

**1995 :**

baccalauréat es économie et social

### Expériences professionnelles

---

**06/2014 :**

Responsable pôle clients

directeur pôle conseil & services coheris esn logiciel, services & business consulting o membre du comité opérationnel de direction, en charge du pilotage et du développement o stratégie de comptes clients, développement de l'offre et coordination des opérations o gouvernance des projets de transformation, organisation, processus, amoa, conduite du changement o pilotage de projets du programme openfoodsystem (seb), gestion des relations partenaires (ppp/bpi) o management d'équipes pluridisciplinaires

**01/2008 :**

Chargé / Chargée de relation client

directeur de projet client coheris esn logiciel, services & business consulting o gestion des comptes clients, des contrats, des avenants, identification et transformation d'opportunités o optimisation des performances opérationnelles pilotage, service client, unité commerciale, marketing o gouvernance des projets de transformation, organisation, processus, amoa, conduite du changement o management d'équipes pluridisciplinaires

**05/2005 :**

Responsable Efficacité Commerciale (SFE) en industrie pharmaceutique

responsable marchés gie gers cegedim leader mondial du conseil & crm pharmaceutique o conseil en analyse marketing et commerciale, développement des usages des offres proposées o coordination équipes back & front office, animation de la production de services, management o gestion de la relation client, des contrats et développement commercial

**04/2003 :**

## Responsable ventes de la distribution

manager marketing distributeur iri france groupe symphony 2ème panéliste distributeur mondial o conseil en marketing nestle, unilever, tereos, sodebo o réalisation / coordination des études marketing, de la veille et des tendances o gestion de la relation client, des contrats et développement commercial

## 2002 - 2003 :

### Vendeur / Vendeuse en produits diététiques

marketing et études sociétés kraft foods, heineken, danone o études marketing programme de fidélisation culture bière, merchandising brsa evian volvic o gestion du marketing mix opérationnel de marques daim, toblerone & milka snacking marketing distributeur category manager (cdd / césure ) 1 an cora 6ème distributeur français enseignes cora, houra.fr, match, truffaut, animalis o gestion pour 59 hypermarchés cora de plusieurs catégories de produits (80 millions € gérés) o analyse des marchés et performances du réseau, mix marketing, remodeling, animation filière

## Langues

---

Français (Oral : maternelle / Ecrit : expérimenté)

## Atouts et compétences

---

### Gestion et développement d'activité

- o Membre du comité opérationnel de direction, pilotage et reporting
- o Gestion de comptes, développement commercial et management transverse de commerciaux
- o Définition de la stratégie de comptes et des plans d'actions associés en lien avec la direction des ventes
- o Structuration et promotion de l'offre en coordination avec les directions marketing et développement
- o Management d'équipes hiérarchique et fonctionnelle, coordination des opérations

### Direction de projet

- o Gouvernance, comité de pilotage, reporting
- o Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage (AMOA)
- o Coordination de la maîtrise d'oeuvre (MOE)
- o Animation d'ateliers fonctionnels et métiers
- o Management et Conduite du changement

### Gestion de la production de service

- o Gestion contractuelle des clients
- o Coordination des opérations transverses et multi-sites
- o Delivery de prestations au forfait, régie et support
- o Monitoring des indicateurs de service / SLA
- o Organisation des processus et compétences

### Structuration et pilotage de service client

- o Diffusion de la culture client & Conduite du changement
- o Organisation & Refonte des processus fonctionnels (back / front office / commerce)
- o Implémentation de logiciel CRM (Service Client > 300 users) et SFA (Force de ventes > 100 users)
- o Définition des KPIs & Tableaux de bord de pilotage (Satisfaction, Qualité, Productivité)
- o Accompagnement sur tous les projets transverses liés à l'optimisation de l'expérience client

### Business Consulting, Data Science et Innovation

- o Business partner & Manager de la transformation
- o Cadrage stratégique et opérationnel, définition des objectifs
- o Identification des opportunités et des leviers de croissance
- o Alignement des organisations, des systèmes et des analyses
- o Accompagnement à la mise en oeuvre marketing, commerciale et digitale