

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, hora.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 Cadre 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