Responsable Service Client / Ressources Humaines

94190 Villeneuve Saint-Georges · Plus de 10 ans d'expérience · Réf. 2001310530

Ma recherche

Contrat recherché : Tout contrat
Zone : Toute la France
Mobilité : sur toute la france
Rémunération : a étudier
Secteur : Batiment

Formations

12/2010 — Bac +5 — UPEC : Paris XII
Master Management des Organisations
12/2008 — Bac +3 — UPEC : Paris XII
Licence : Administration et gestion des entreprises
12/2005 — Lycée François Arago
Baccalauréat STT : Option Action et Communication Commerciales

Expériences professionnelles

01/2019 - 12/2019 — Head of Customer Care

Pilotage et management du service clients, recrutement des équipes, définition de la stratégie service client, création des normes, des processus et des pratiques, gestion des projets de développement commercial avec les partenaires tiers, gestion des relations avec les IRP.

01/2018 - 12/2018 — Responsable des Ressources Humaines

Déploiement de la stratégie et politique RH du Groupe, recrutement des équipes et des membres du comité de direction, management de l'équipe des Ressources Humaines, accompagnement des managers sur l'ensemble de leurs problématiques RH, gestion du disciplinaire, pilotage du service RH et gestion de son budget.

01/2015 - 12/2015 — Responsable de l'Expérience Client

Garante du pilotage et du management du service clients sous la responsabilité du Directeur de Centre, pilotage et management des activités commerciales et techniques, analyse de la performance des équipes et déploiement des solutions, déploiement de la politique Qualité / Audit du centre de contact, déploiement d'une solution de télétravail.

01/2011 - 12/2011 — Responsable du recrutement

Management de l'équipe de recrutement, gestion du recrutement et des « strategic business cases », relations avec les dirigeants des entreprises stratégiques.

Langues

Anglais (courant), Espagnol (courant), Arabe (maternelle)

Atouts

Pilotage et management du service clients, Recrutement des équipes, Définition de la stratégie service client, Création des normes et processus, Gestion des projets de développement commercial, Accompagnement des managers, Pilotage du service RH, Analyse de la performance des équipes, Déploiement de la politique Qualité, Management de l'équipe de recrutement

Loisirs

Pratique de boxe thaïlandaise, Missions humanitaires à l'international

Fiche anonyme — l'identité et les coordonnées du candidat sont communiquées aux recruteurs qui en font la demande sur pmebtp.com.