Anthony M. - Né
53300 Ambrières-les-vallées
10 ans d'expérience
Réf : 2003210552

Customer services & commercial

Ma recherche

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

Formations

2005 : Bac à Lycée Jean-Pierre Timbaud sur Aubervilliers
Métiers de la Comptabilité et du Secrétariat - BAC

2004 : BEP à Lycée Jean-Pierre Timbaud sur Aubervilliers
Métiers de la Comptabilité et du Secrétariat - BEP

Expériences professionnelles

10/2017 - 2017 :
Customer Services & Commercial chez B'o Resort sur Bagnoles De L'orne
•Remplacement ponctuel du superviseur du centre d'appel
•Conseil & Réservation de deux établissements Thermaux (Bagnoles de l'Orne et Châtel-Guyon) (Cure thermale, Soin bien être SPA, Hébergement, Restauration, Assurance, Transport)
•Personnalisation de séjour
•Vente de prestations additionnelles
•Relance téléphonique d'anciens clients et des clients prospects
•Appels entrants et sortants
•Gestion des Tour-Operators (Booking, Thalasséo, Vente-Privée, Expédia, Showroom, Brittany-Ferries, Locasun, FamilyTrip, Voyage Privé, Wonder-WeekEnd etc…)
•Participation au salon des Thermalies à Paris

2015 - 2017 :
Service Delivery Manager chez Square It Services, Client SociÉtÉ GÉnÉrale sur La-défense
•Construction des plans d'actions
•Conception de l'organisation
•Garanti et pilote de l'atteinte des objectifs
•Encadrement et accompagnement des collaborateurs Gdd (12 personnes)
•Optimisation et amélioration de la relation client
•Garant du respect des engagements contractés
•Planification des ressources nécessaires pour le bon déroulement du forfait
•Responsable Hiérarchique des collaborateurs (prévention, sensibilisation, formation)
•Préparation et organisation des Co-Techs, Co-Pils & Co-Dir.

2013 - 2015 :
Coordinateur Technique chez Square It Services, Client SociÉtÉ GÉnÉrale sur La-défense
•Gestion des demandes d'accès
•Gestion des incidents de production
•Organisation de l'activité récurrente (pôle IDF)
•Gestion des Outages

•Gestion logistique
•Gestion du support externe (Outsourcer Iron Mountain & Sauv Data)
•Tape-Management sur 16 robots (Restore, Eject, Insert, Labellisation)
•Gestion call (Appel Nationaux et Internationaux)
•Work-Owner (Management et organisation charge de travail de 8 chargés d'affaires)
•Mise à jour NLYTE (Gestion Datacenter - Création équipement et Câblage)
•Astreinte

2012 - 2013 :
Coordinateur Technique chez Stephya Concepts, Client Natixis sur Lognes
•Organisation et planification de l'activité récurrente
•Gestion des incidents de production
•Planification et suivi de projet
•Préparation mensuelle du comité de pilotage
•Audit et mise à jour complet de l'outil Cockpit
•Étude travaux d'infrastructure en salle
•Gestion des opérations de dépollution de salle (courant faible & courant fort)

2009 - 2012 :
Technicien de support IT chez Stephya Concepts, Client Natixis sur Lognes
•Installation équipement (Serveur, Blade & Réseau)
•Câblage courant faible (RJ45 & FO)
•Opération Software& Hardware
•Traitement des incidents de production
•Audit des équipements en salle
•Gestion des fichiers référentiels clients
•Gestion des livraisons et des stocks

2008 - 2008 :
Agent Aéroportuaire chez Europe Handling Roissy sur Roissy

2006 - 2007 :
Agent administratif •Agent d'accueil •Agent recenseur •Agent d'entretien des écoles élémentaires et maternelles •Accompagnateur des élèves en situation de Handicap •Gardien chez Mairie De La Courneuve sur La Courneuve

Langues

Anglais (Oral : bonnes notions / Ecrit : intermédiaire), Italien (Oral : courant / Ecrit : avancé)

Atouts et compétences

Management
Gestion de projet
Coordination
Technicien de support IT

Permis

Permis B