

Née en 1973
92130 Issy-les-moulineaux
Plus de 10 ans d'expérience
Réf : 2203111654

Responsable clientèle

Ma recherche

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

Formations

1996 : Bac +5
DEA en Droit

Expériences professionnelles

- 08/2021 - 11/2021 :**
Directrice Clientèle (en portage salariale /consultante) chez Propriétés Privées.com (secteur Immobilier) sur Nantes
- 09/2017 - 06/2021 :**
Responsable clientèle chez Parisdome (cosmétiques) sur Chartres
- 02/2016 - 08/2017 :**
Responsable clientèle B to B chez Pages Jaunes Doc sur Paris
- 07/2015 - 01/2016 :**
Responsable Service Clients chez Dokil Iko (ste De Service Service Pour Les Professionnels De Santé) sur Paris
- 03/2012 - 06/2015 :**
Directrice Call Center chez Ste Solinair sur Paris
- 2012 - 2015 :**
Consultante A mon compte B to B
- 01/2009 - 02/2012 :**
Responsable Plateau PARITEL chez Télécom sur Paris
- 08/2008 - 12/2008 :**
Responsable Plateau chez Qualiconta Ct (call Center) sur Paris
- 01/1995 - 07/1998 :**
Responsable des ventes chez Ste Well sur Paris

Langues

Espagnol (Oral : courant / Ecrit : avancé)

Logiciels

Atouts et compétences

- Mise en place d'un outil CRM.
- Pilotage de la production et de la qualité des conseils et services proposés aux clients.
- Participation à la définition de la stratégie relation client.
- Management Direct et Transversal (de 4 à 50 chargées de clientèle).
- Mise en place des KPI'S et Analyse des divers statistiques et indicateurs de l'activité GRC).
- Formation des chargé(e)s de clientèle ainsi que des conseiller(e)s .
- Coaching et suivi des équipes.
- Pilotage opérationnel et formation des superviseurs.
- Formation sur la gestion des appels difficiles .
- Gestion des conflits.
- Mise en place des campagnes d'Informations et des Newsletters.
- Superviser le Back office, l'ADV et le service qualité.
- Encadrer une équipe de 04 collaborateurs et plus.
- Participer au recrutement du personnel.
- Formation sur les techniques d'approche du Téléphone en réception et en Emission d'Appels.
- Gestion de projet : mise en place et optimisation Service Client.
- Suivi opérationnel de la production et de la qualité : Concevoir les indicateurs de performance, analyser les résultats, détecter les dysfonctionnements et mettre en place des actions correctives.
- Recueil des besoins clients : analyse des réclamations, identification des besoins client
- Mise en place des Process du Service Clients (CRM, Scénarios d'appels, KPI'S, Scripts, Debriefs, Double écoute, planning des équipes, Enquêtes de satisfaction client, évaluations des performances individuelles et collectives ...)
- Conseil stratégique et accompagnement opérationnel.
- Positionnement de marque.
- Etude d'opportunités commerciales.
- Développement du discours de vente et de réception d'appels. (Professionnalisation de la communication).
- Réalisations des supports commerciaux et des tutos vidéo métiers.
- Recherche et sélection des fichiers externes.
- Organisation d'événements clients.
- Pilotage d'opérations de marketing direct.
- Pilotage des calls in and off shores.
- Pilotage des divers projets dont les projets de lancement de nouvelles campagnes d'acquisition.
- Montage des challenges.
- Analyse des résultats.
- Définir des plans d'actions (stratégies, objectifs, moyens, communication) liés au développement et à l'atteinte des objectifs.
- Définition et suivi des indicateurs de performance et de qualité.
- Optimisation de l'efficacité commerciale et opérationnelle des canaux de vente.
- Création des campagnes d'appels sortants, entrants et digitales.
- Définition des processus et de la stratégie opérationnelle (ciblage, discours, dimensionnement).
- Développer la connaissance, la culture et l'expérience client.
- Elaborer et faire évoluer les procédures de qualité.
- Définir les priorités et effectuer les ajustements nécessaires
- Assurer la bonne diffusion de l'information, des procédures et des règles de gestion des abonnés
- Elaborer et participer à la stratégie de la relation clients
- Organiser les comités de pilotage
- Mise en place et développement des activités (fidélisation, rétention, acquisition (appels entrants, et sortants, live chat)
- Coordination des différents chantiers d'optimisation du niveau de la qualité et de l'expérience client
- Création et pilotage des opérations de fidélisation
- Gestion et pilotage des projets de télévente
- Redressement du service commercial et du service clients et résolution des problématiques RH existantes.
- Mise en plan d'une stratégie de communication interne et externe
- Proposition des plans de communications en interne et externe
- Mise en place des process et des modes opératoires de la GRC
- Mise en place des process et des modes opératoires de la VENTE

Permis

Centres d'intérêts

Le cinéma