

Né le 30/07/1988
95100 Argenteuil
5 à 10 ans d'expérience
Réf : 2204111627

Responsable d'équipe

Ma recherche

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

Formations

2011 : Bac +2 sur Paris
BTS Négociation relation client

Expériences professionnelles

02/2020 à ce jour :

Responsable d'équipe chez Effy Isolation

- Introduire les nouveaux projets dans la chaine de production CEE
- Constituer, instruire et contrôler les dossiers CEE
- Manager : suivre, former et accompagner une équipe de 12 Responsable de compte et une coordinatrice dans l'atteinte de leurs objectifs et le développement de leurs compétences
- Garantir la qualité du service aux clients mais aussi des dossiers
- Reporting et Coopération avec les autres services de l'activité et/ou les autres entités de l'entreprise sur des questions stratégiques

2019 - 2020 :

Responsable d'équipe chez Acadomia

- Animer et superviser l'équipe du pôle téléphonique (8 personnes)
- Assurer un reporting (hebdomadaire, mensuel et annuel)
- Proposer des mesures correctives, de mise en place de process et d'outils nouveaux
- Participer au recrutement des équipes du pôle téléphonique
- Former les conseillers téléphoniques et veiller à leur montée en compétences

2018 - 2019 :

Responsable d'équipe chez Teksial (engie)

- Pilotage du projet : - Introduire les nouveaux projets dans la chaine de production CEE en accompagnant nos clients : de la demande de chiffrage à la signature de la convention CEE
- Constituer, instruire et contrôler les dossiers de demande CEE dans le respect des exigences réglementaires du dispositif ;
- Effectuer un suivi et un reporting de l'ensemble des dossiers CEE
- Assurer la gestion et la mise à jour des dossiers

2017 - 2018 :

Responsable d'équipe chez Vinci Immobilier (webhelp)

Pilotage du projet :

- Analyser les résultats de son activité et définir les plans d'action nécessaires.
- S'assurer du respect des processus et normes qualité en gérant les incidents de production
- Gestion de l'absentéisme et d'un plan d'action pour sa diminution

- Evaluer et accompagner ses collaborateurs, définir leurs axes de développement

2012 - 2016 :

Superviseur chez Free (mobipel)

Gestion d'équipe :

- Encadrement et accompagnement d'une équipe de conseillers (25 collaborateurs)
- Suivi de la performance des objectifs quantitatifs/qualitatifs -
- Animation des réunions d'équipe et des ateliers de qualité
- Participation au Recrutement des futurs collaborateurs

Langues

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

Atouts et compétences

- Animer et superviser l'équipe du pôle téléphonique (8 personnes)
- Assurer un reporting (hebdomadaire, mensuel et annuel)
- Proposer des mesures correctives, de mise en place de process et d'outils nouveaux
- Participer au recrutement des équipes du pôle téléphonique
- Former les conseillers téléphoniques et veiller à leur montée en compétences

Permis

Permis B

Centres d'intérêts

Volleyball et badminton
Saut à l'élastique