Né en 1978
75020 Paris
Plus de 10 ans d'expérience
Réf : 2205120857

Relation client/pmo/rh

Ma recherche

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

Formations

1999 : Bac +3
Licence "Sciences Commerciales" - HEC. Option : Marketing
Evaluation stratégique à court et moyen terme du marché de la boisson gazeuse

Expériences professionnelles

05/2021 à ce jour :
CHARGE D'ETUDES SPECIALISEES - DIRECTION COMMERCIALE chez Télédiffusion
Suivi de projets
- Reporting
- Supports aux départements dans l'élaboration de stratégies marketing et de princing

2017 - 2021 :
DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES & FORMATION chez Télédiffusion
- Réorganisation & transformation de l'entreprise
- Conduite du changement
- Développement projets RH
- Gestion de carrière, formation et plans de succession
- Communication interne & externe
- Relation syndicat d'entreprise, comité d'entreprise

2016 - 2016 :
RESPONSABLE D'ACTIVITE chez Webhelp Centre De Contacts Off-shore
Responsable production en centre d'appel d'assistance technique pour le compte de Bouygues Télécoms
- + 2 M€ Budget
- Pilotage des objectifs contractuels et gestion des indicateurs financiers du projet sous ma responsabilité
- Optimisation du delivery de production
- Gestion de la relation client
- Pilotage des équipes opérationnelles (+ 200 collaborateurs)
- Préparer et mener avec le client Bouygues Télécoms les comités de pilotage opérationnels

2013 - 2016 :
DIRECTEUR PROGRAMME MANAGEMENT & COMMERCIAL chez Topnet Systèmes Et Prestations De Nettoyage
Responsabilités Program Management :
En support au Directeur Général,
- Concevoir et piloter les programmes de change management , en supportant la croissance de l'entreprise.
- Réorganisation de l'entreprise, refonte et développement de la politique RH

 Transformer les directives stratégiques en plan opérationnels.
 Communication interne & externe
 Définition, priorisation et contrôle des projets stratégiques
 Supervision des projets de prestations de nettoyage
 Responsable Management de la qualité
 RMQ sur la mise en place et maintien d'un système de management de la qualité en vue de la certification ISO 9001 :2008 (Certification Obtenue en octobre 2013)
Responsabilités Commerciales & Marketing : Management de la Direction Commerciale
 Réorganisation et Management de la Direction Commerciale
 Mise en place d'outils pour la force de vente (procédures, support, CRM, ...)
 Marketing & Communication
 Gestion des Appels d'Offres

2010 - 2013 :
RESPONSABLE RELATION CLIENT GROUPE chez Groupe Hasnaoui Représentant Des Marques Nissan, Volvo, Sony
 Développer une stratégie et organisation relation client pour le groupe et ses filiales :
 Définition et déploiement des outils collaboratifs
 Assurer le support business pour les filiales du groupe
 Project Manager/ control sur des projets transverses pour le groupe et ses filiales :
- CRM et ERP/ Business Intelligence/ Système d'évaluation des performances
- Relation Client, satisfaction client Ventes & SAV

2006 - 2010 :
TQM AUDIT MANAGER chez Orascom Télécom Opérateur Télécom
Manager une équipe de 30 personnes avec pour responsabilités :
 Assurer le Reporting et l'Analyse des indicateurs de performance relatifs au système de management intégré (ISO 9001, 14001 & 18001).
 Planifier et réaliser des audits réguliers des différents métiers de l'entreprise avec spécialisation en service clients.
 Apporter les actions correctives et préventives
 Etablir et suivre les plans d'actions

2001 - 2005 :
MANAGER PMO -SERVICE CLIENTS chez Orascom Télécom Opérateur Télécom
Coordination des activités et projets des services du Service Client (>1000 employés) : Centres d'appels, Back offices, Fraude, Recouvrement, rétention, Formation, Assurance Qualité, Support Technique, Boutiques, …
 Suivi et coordination de l'implémentation de la stratégie sur les services opérationnels
 Implémentation des outils de Project management
 Gestion de projet/ PMO : Développement call center, déploiement boutiques, recouvrement,
 Audit et contrôle des process de la Direction Client.
 Responsable de la certification ISO 9001 du Service Client
 Préparation du Reporting régulier des activités du Service Client
 Evaluation et Analyse des Indicateurs de Performances
 Gestion du Budget
 Création, Implémentation et gestion du Système d'Evaluation des performances des employés
 Support Technique du Service Client (coordination avec les Dpt IT et Technique)

2000 - 2001 :
ATTACHE DE DIRECTION MARKETING chez Coca-cola
 Analyse de marché et suivi du plan marketing
 En charge du Reporting pour la Direction Marketing
 Suivi des campagnes marketing
 En charge du sponsoring et de l'événementiel

Langues

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

Logiciels

Pack Office, MS Project

Atouts et compétences

Conduite du changement et pilotage de la performance
Développement RH et systèmes d'évaluation
Expertise Service Client et CRM
Management centres d'appels In-shore et offshore
Project & Program Management
Système de management de la qualité ISO 9001 : 2008
Management des fonctions support

Permis

Permis B