

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 pricing

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 Obtenu 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