Relation Client/pmo/rh

75020 PARIS · Plus de 10 ans d'expérience · Réf. 2205120857

Ma recherche

Contrat recherché : Tout contrat
Zone : Ile de France
Mobilité : sur toute la région
Rémunération : a étudier
Secteur : 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
Suivi de projets
ð§ Reporting
ð§ Supports aux départements dans l’élaboration de stratégies marketing et de princing

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

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

2013 - 2016 — DIRECTEUR PROGRAMME MANAGEMENT & COMMERCIAL
Responsabilités Program Management :
En support au Directeur Général,
ð§ Concevoir et piloter les programmes de change management , en supportant la croissance de l’entreprise.
ð§ Réorganisation de l’entreprise, refonte et développement de la politique RH
ð§ Transformer les directives stratégiques en plan opérationnels.
ð§ Communication interne & externe
ð§ Définition, priorisation et contrôle des projets stratégiques
ð§ Supervision des projets de prestations de nettoyage
ð§ Responsable Management de la qualité
ð§ 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
ð§ Réorganisation et Management de la Direction Commerciale
ð§ Mise en place d’outils pour la force de vente (procédures, support, CRM, ...)
ð§ Marketing & Communication
ð§ Gestion des Appels d'Offres

2010 - 2013 — RESPONSABLE RELATION CLIENT GROUPE
ð§ Développer une stratégie et organisation relation client pour le groupe et ses filiales :
ð§ Définition et déploiement des outils collaboratifs

ð§ Assurer le support business pour les filiales du groupe
ð§ 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

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

2001 - 2005 — MANAGER PMO -SERVICE CLIENTS

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, …
ð§ Suivi et coordination de l'implémentation de la stratégie sur les services opérationnels
ð§ Implémentation des outils de Project management
ð§ Gestion de projet/ PMO : Développement call center, déploiement boutiques, recouvrement,
ð§ Audit et contrôle des process de la Direction Client.
ð§ Responsable de la certification ISO 9001 du Service Client
ð§ Préparation du Reporting régulier des activités du Service Client
ð§ Evaluation et Analyse des Indicateurs de Performances
ð§ Gestion du Budget
ð§ Création, Implémentation et gestion du Système d'Evaluation des performances des employés
ð§ Support Technique du Service Client (coordination avec les Dpt IT et Technique)

2000 - 2001 — ATTACHE DE DIRECTION MARKETING

ð§ Analyse de marché et suivi du plan marketing
ð§ En charge du Reporting pour la Direction Marketing
ð§ Suivi des campagnes marketing
ð§ En charge du sponsoring et de l'événementiel

Langues

Français (courant)

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

Atouts

Leadership
Sens de l'Excellence
Productivité et Qualité de travail
Organisation et Méthodologie

Logiciels

Pack Office, MS Project

Permis

Permis B

Fiche anonyme — l'identité et les coordonnées du candidat sont communiquées aux recruteurs qui en font la demande sur pmebtp.com.