

**91260 Juvisy Sur Orge**  
**Plus de 10 ans d'expérience**  
**Réf : 260421095923**

## **Analyste qualité clients**

### **Ma recherche**

---

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Ile de France, dans le Batiment.

### **Formations**

---

Bac +2 à CFA ISIFA  
BTS Négociation relation client

Bac +3 à CFA Stephenson  
Licence Professionnelle Banque - Alternance

Bac +5 à ESCEM - Tours Poitiers  
Master Management option commerce international

### **Expériences professionnelles**

---

#### **02/2025 - à ce jour :**

Analyste qualité clients chez Sterne (tcs)

Analyse de qualité de service des clients, identification des récurrences d'anomalies, mise en place de plans d'action, animation de comités hebdomadaires et mensuels, évaluation des risques d'anomalies.

#### **02/2023 - 04/2024 :**

Responsable relation client chez Tessi Editique

Gestion d'un portefeuille grand comptes, animation de comités hebdomadaires et mensuels, pilotage des flux de production, garant de la satisfaction client, évaluation des risques de production.

#### **11/2017 - 11/2018 :**

Responsable de site chez H2o Isolation

Gestion des centres d'appels et distribution des leads aux commerciaux, management du pôle commercial (15 commerciaux), gestion des litiges et SAV, amélioration des processus de l'entreprise.

#### **10/2014 - 08/2016 :**

Directeur adjoint d'agence chez Ing Bank

Gestion des collaborateurs, développement de la prospection et le rebond commercial.

#### **01/2012 - 06/2014 :**

Manager adjoint chez Societe Generale

Gestion et aide aux conseillers, activités managériales et formation continue des conseillers.

### **Langues**

---

Français (Oral : maternelle / Ecrit : expérimenté), Anglais (Oral : courant / Ecrit : intermédiaire), Arabe (Oral :

maternelle / Ecrit : expérimenté)

## **Permis**

---

Permis B

## **Centres d'intérêts**

---

Sport, Montage vidéo, Développement informatique, Littérature, Voyages, Danse