Responsable opérationnel

13000 Marseille · Plus de 10 ans d'expérience · Réf. 2607241902

Ma recherche

Contrat recherché : Tout contrat
Zone : PACA
Mobilité : sur toute la région
Rémunération : a étudier
Secteur : Batiment

Formations

12/1995 — Bac — Lycée privé Saint Joseph
Bac Professionnel Électrotechnique
12/1993 — CAP — Lycée des Lombards
CAP / BEP Électrotechnique

Expériences professionnelles

07/2025 - 02/2026 — Chef d’équipe – Centre de supervision Bracelet Anti rapprochement

Mise en sécurité des victimes de violences conjugales sous mandat de l’Administration pénitentiaire, supervision d’équipe (flux, alerte, planning, absentéisme, congés, performance), gestion des incidents sensibles et priorisation des tâches, application stricte des procédures pénitentiaires, contrôle qualité, interface quotidienne avec forces de l’ordre, autorités judiciaires et équipes techniques.

05/2024 - 12/2024 — Team Leader – Service client RRG Renault

Encadrement d’une équipe service client (appels, mails, lead), organisation et répartition des tâches, suivi des performances et du présentéisme, formation et intégration des nouveaux collaborateurs, gestion des demandes clients multicanales, traitement des incidents, reporting et suivi KPI (qualité, production) pour garantir la satisfaction opérationnelle.

01/2013 - 12/2023 — Responsable Opérationnel de Compte – Multi Prestataire

Assistance technique / commerciale (abonnements, services produits Darty), pilotage opérationnel, supervision des équipes partenaires, validation des factures, pénalités et bonus, contrôle qualité, suivi des KPI (NPS, SAT, taux d’intervention, taux de tickets, taux de décroché, Q.S., taux d’échange), conduite du changement lors des migrations de centres de service, animation des réunions opérationnelles (COPROD, COPIL).

01/2011 - 12/2013 — Responsable Service Relation Consommateur – Abonnements télécom

Management et gestion RH d’une équipe interne et soutien opérationnel prestataire, organisation de l’activité, affectation et priorisation des tâches, gestion administrative (prime, entretien, absentéisme), supervision des flux entrants et sortants, traitement des réclamations sensibles et dossiers VIP, suivi de la performance (indicateurs, reporting), optimisation des processus, pilotage en hypervision des activités externalisées (800 /000 appels, 60 /000 tickets, 72 /000 interventions/an) en France et à l’international (Maroc, Algérie, Madagascar).

01/2006 - 12/2011 — Assistant Technique et Commercial (N1 N2) / Support qualité opérationnelle

Assistance technique (micro informatique, multimédia/ADSL/THD/Fibre), service commercial, traitement des tickets, planification des interventions, échange d’équipement, support qualité équipe.

Langues

Anglais (notions), Espagnol (notions)

Atouts

Management & leadership, Pilotage opérationnel et conduite d'activité, Animation réunion, Gestion des stocks, Gestion de prestataire France et Étranger, Formation, Gestion des flux et planification, Coordination inter services, Gestion administrative, RH, Recrutement, Reporting, Analyse et pilotage des KPI, Facturation / pénalité / bonus, Process et amélioration continue, Aisance au téléphone, Réclamation,

Rigoureux, Fiable, Réactif, Disponible, Dynamique, Esprit d'équipe, Organisé, Sens du service et orientation client, Curieux, Prise de décision et gestion des priorités, Microsoft Office (Word, PowerPoint, Excel avancé), CRM et ERP

Loisirs

Histoire contemporaine, Informatique – Internet – MultiMedia, Natation, Football

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