



Responsable du département clients

Ma recherche

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

Formations

06/2010 : Bac +2 à CFA IGS Paris
BTS Assurance

Expériences professionnelles

01/2022 - à ce jour :

Responsable gestion administrative, relation client (Freelance) chez Elegia

Réalisation de missions administratives avancées : formalités juridiques, suivi comptable, transmission des éléments de paie, optimisation des outils de gestion, rédaction de contrats et rapports, accompagnement RH (recrutement, intégration, suivi).

01/2020 - 12/2022 :

Responsable du Département Clients chez Optimind (part Of Accenture)

Gestion de la relation client BtoC, management d'une équipe, pilotage des KPIs, production des reportings réglementaires et contractuels, conduite de projets d'amélioration continue et d'optimisation des processus, création du service relation bénéficiaires, définition du parcours client et de la politique de gestion des réclamations.

01/2019 - 12/2020 :

Manager relation bénéficiaires et gestion retraite chez Optimind

Supervision d'une équipe de gestionnaires retraite (20 personnes), définition du parcours client, gestion des réclamations, pilotage de projets d'amélioration continue, suivi des KPI.

01/2016 - 09/2016 :

Manager - Janvier à Septembre 2016 chez Elegia sur Rubelles

Responsable d'un service durant 9 mois (janv.-sept. 2016).

01/2012 - 12/2019 :

Manager d'équipe - Pôle entreprises/partenaires chez Caisse Des Français De L'Étranger

Gestion d'une équipe de 30 clients (250 000 rentes), animation des réunions CODIR, pilotage des KPIs, suivi des reportings, gestion des campagnes annuelles, supervision des demandeurs et des partenaires.

01/2010 - 12/2012 :

Gestionnaire affiliations / frais de santé chez Caisse Des Français De L'Étranger

Supervision de 12 gestionnaires, contrôle et validation de dossiers complexes, référente mutuelle, organisation et planification des tâches, suivi administratif.

Langues

Anglais (Oral : courant / Ecrit : intermédiaire), Espagnol (Oral : courant / Ecrit : intermédiaire)

Permis

Permis B

Centres d'intérêts

Course à pied – Entraîneur d'athlétisme (depuis 2018, ASRD 77), Musculation, Bénévolat – Membre des Petits Frères des Pauvres (depuis 2020)