

Plus de 10 ans d'expérience

Réf : 260917124355



## Responsable service client / head csm

### Ma recherche

---

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

### Formations

---

Bac +2

Première année Licence Droit

Bac +2

BTS Tourisme

Bac ARCU

### Expériences professionnelles

---

#### 09/2024 - à ce jour :

Responsable Service Client / CSM Freelance

Optimisation de la relation client et amélioration de l'expérience utilisateur, management et formation des équipes clientèles, mise en place de KPIs et analyse des performances, onboarding et accompagnement des nouveaux clients.

#### 05/2024 - 10/2024 :

Responsable Administratif & ADV orientée relation client chez La Compagnie Médicale sur Rousset

Supervision et formation des équipes administratives pour améliorer la satisfaction client, optimisation des processus internes orientés client, gestion des relations avec les différents services internes.

#### 03/2023 - 05/2024 :

Responsable Service Client & Optimisation des Processus chez Superhead sur Annecy

Management et formation des équipes internes et externes, analyse des retours clients et amélioration continue, intégration d'outils digitaux (Strapi), développement de supports client (FAQ, automatisation).

#### 01/2020 - 03/2023 :

Customer Success Manager chez Evoliz sur La Garde

Formation et accompagnement clients, prévention du churn, upselling, gestion proactive des ventes, intégration et gestion d'outils numériques (SalesMachine, GetQuanty), participation active au recrutement et à la formation interne.

#### 06/2010 - 12/2019 :

Assistante Nationale orientée client chez Nemea sur Biot

Gestion opérationnelle et management des équipes en contact direct avec les clients, optimisation de l'expérience client via gestion OTA, audits qualité, prospection.