

67370 Dingsheim
Plus de 10 ans d'expérience
Réf : 2609181209



Directrice relation client assurance/immobilier

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Grand-Est, dans le Batiment.

Formations

12/2019 : Bac +5
Master TEMA

12/2011 : Bac +2
BTS Professions immobilières

12/2009 : Bac
Baccalauréat

Expériences professionnelles

09/2025 - à ce jour :

Responsable Prestations Santé chez Roederer

Gestion des sites Strasbourg, Schiltigheim, Metz, Barcelone (68 collaborateurs / 3 managers) ; conduite du changement ; reporting ; élaboration de stratégies pour l'optimisation du temps ; amélioration des processus.

01/2023 - 08/2025 :

Directrice Relation Clients / Centre d'appels chez Habitation Moderne

Management direct de 12 personnes ; management du service ; reporting ; prise en charge des sollicitations locataires ; démarche d'amélioration continue ; gestion des plannings/congés/suivi RH ; gestion des sinistres professionnels ; formation SST.

05/2022 - 11/2022 :

Directrice d'Unité Immobilier chez Afedim Groupe Credit Mutuel

Management direct de 30 personnes ; conduite de projets ; enregistrement/validation des mandats de gestion, loi Pinel & Malraux ; validation des réservations de programmes immobiliers neufs ; traitement des appels téléphoniques liés aux réservations ; assistance téléphonique aux négociateurs immobiliers Crédit Mutuel.

11/2021 - 04/2022 :

Directrice Régionale d'agence chez Penelope

Management direct de 180 personnes (90 salariés permanents, 90 vacataires) ; recrutement ; suivi administratif (contrats, absences, congés, formations, visites médicales) ; suivi de la satisfaction client ; management de 3 responsables paie, recrutement et formations.

01/2019 - 12/2021 :

Cheffe du service accueil - clients chez Sdea

Management direct de 10 personnes dont 7 en transversal ; maître d'apprentissage (2 apprenties) ; intégration et formation des nouveaux collaborateurs ; gestion des plannings ; suivi des indicateurs de performance ;

organisation de réunions d'équipe et entretiens individuels ; planification et répartition des tâches ; élaboration d'instructions de travail ; participation, suivi et conduite du projet "Chaire Expérience Client" ; accompagnement de la direction sur la démarche du changement ; conduite du changement ; leadership ; bienveillance ; résolution de problèmes complexes ; adaptabilité.

07/2009 - 12/2009 :

Chargée de clientèle chez So.co.io.po

Traitement des attestations d'assurances RC Pro ; mise en place de la politique générale et des plans d'action ; suivi des indicateurs de performance ; validation des garanties ; analyse et évaluation des dossiers sinistres ; lancement des expertises ; indemnisation sinistres pro.

01/2009 - 12/2019 :

Responsable sinistres IARD / Service clients chez Grenke Leasing Ag

Management direct de 15 personnes ; traitement des dossiers sinistres ; lancement des expertises ; indemnisation sinistres professionnels.

Langues

Anglais (Oral : courant / Ecrit : intermédiaire), Allemand (Oral : courant / Ecrit : intermédiaire), Alsacien (Oral : notions / Ecrit : débutant)