Directeur

Né(e) en 1999 · 95620 Parmain · 0 à 1 an d'expérience · Réf. 2610301045

Ma recherche

Contrat recherché : Tout contrat
Zone : Toute la France
Mobilité : sur toute la france
Rémunération : a étudier
Secteur : Bâtiment

Formations

2024 — Bac +5 — BNP Paribas Cardif
Licence Ingénieur Mécanique
2021 — ISPGAYA
Formation
2017 — Bac — Lycée Jean Perrin
Baccalauréat Scientifique

Expériences professionnelles

2026 - 2026 — Directeur Service Usagers

Manager et accompagner les équipes : recrutement, organisation, montée en compétences et évaluation. Pilotage de la qualité et de la satisfaction des usagers. Gestion des ressources et suivi budgétaire. Encadrer des équipes jusqu'à 40 collaborateurs, management opérationnel, développement des compétences, suivi de la performance. Pilotage de l'activité et accompagnement des équipes dans l'atteinte des objectifs commerciaux ou opérationnels ainsi que la qualité de service. Mise en place et suivi des indicateurs de performance et de satisfaction usagers. Élaboration et suivi de tableaux de bord.

2024 - 2026 — Team Leader Service Usagers

Supervision d'une équipe de 40 agents répartis entre front-office, back-office et accueil physique. Planification en temps réel du traitement des demandes des particuliers, des professionnels et habitats collectifs. Suivi et évaluation continue de la performance des collaborateurs. Gestion des sollicitations usagers et tiers. Garantie de la qualité et de la pertinence des réponses apportées. Suivi RH : assiduité, ponctualité et performance.

2021 - 2022 — Team Leader Commercial

Management et animation d'une équipe de 15 conseillers clientèle. Fédérer l'équipe autour des objectifs et du projet collectif. Valorisation des compétences et des savoir-faire des collaborateurs. Mise en place de plans d'action pour accompagner le développement des compétences.

2019 - 2021 — Conseiller Commercial en Relation Client

Prise en charge des appels et demandes clients. Information et accompagnement des clients sur leurs services. Conseil sur la gamme de produits. Support à la formation des collaborateurs. Support opérationnel à l'équipe. Traitement des situations complexes et des dossiers en escalade. Référent sur les sollicitations nécessitant un traitement spécifique.

Langues

Portugais (maternelle), Anglais (courant), Espagnol (commerciale)

Compétences

Suivi de la productivité et qualité de traitement, Reconnaissance au travail, Suivi de la présence et de la performance individuelle, Accompagnement des collaborateurs, Management d'équipe commerciale, SIG, Élaboration de plans d'action, Gestion de la relation client, Indicateurs clés de performance, Relation client, Pilotage de la performance commerciale, Reporting RH, Tableau de bord, Recrutement, Développement des compétences, Management d'équipe, Accompagnement managérial, Gestion de la qualité, Satisfaction client, Suivi budgétaire, Gestion budgétaire, Management opérationnel, Pilotage de la performance, Atteinte

des objectifs commerciaux, Suivi des KPI, Élaboration de tableaux de bord, Suivi de tableaux de bord, Supervision, Demand planning, Suivi des performances, Gestion de la relation usager, Traitement des demandes client, Service client, Conseil client

Atouts

Animation d'équipe, Microsoft Office, Leadership, Organisation, Accompagnement des équipes, Gestion des ressources, Qualité de service, Motivation des équipes

Logiciels

Microsoft Office

Permis

Permis B

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