



***** ** ** ** *****

** ** ** ** ** ** *****

Léon (40550)

****.*****@*****.***

Customer Care Manager, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- sept. 2021 / déc. 2022** **Customer Care Manager**
Cazoo LTD
** Mise en place des processus de vente digitale de véhicule en France - Analyser les besoins et usages clients - Définir le plan d'évolution et d'amélioration de ces parcours - Reporter l'activité, les indicateurs de satisfaction clients en collaboration avec les équipes Marketing et Services, Digital, Service Client, Ventes, Performance et IT*
** Communication stratégique . Processus de vente . Planification . Opérations de vente . Marketing digital*
- janv. 2017 / déc. 2021** **Consultant Recrutement**
EJOB R.H - ORIS intérim
** Développement Intérim et placement candidats en France et internationale, (IT, industrie, Digital et Services, téléconseillers pour Téléperformance et webhelp au Portugal)*
- janv. 2001 / janv. 2017** **CEO/ AVALON SAS**
** Organiser la Gestion de la Demande et la Trajectoire fonctionnelle et applicative du domaine Marketing*
client dans le respect de la RGPD et Data privacy
** Piloter fonctionnellement et budgétairement le portefeuille de projets et des demandes du Marketing*
en incluant le respect de la protection de la donnée client
- janv. 2001 / déc. 2004** **Consultant en qualification logiciel**
ANZA
** Consulting et intégration, élaboration de la stratégie de tests, rédaction des scénarios de tests*
** Stratégie numérique . Intégration technologique . Analyse de marché . Analyse de système*
- janv. 1998 / janv. 2001** **Commercial Department Specialist**
Bouygues Télécom Entreprise
- janv. 1991 / déc. 1997** **Gestionnaire des stratégies Crédits Commerciaux**
DVSM Renault
** Gestion Budgets et actions cible loueurs et franchisés France, Hertz, Europcar, Avis, Rentacar*
** Gestion des comptes . Comptabilité . Analyse de crédit . Stratégie d'entreprise . Stratégie marketing*

DIPLOMES ET FORMATIONS

- / **MASTER 2/cnam / 1994 Anglais - courant * Voyages - BAC+4**
- / **BAC G2 / 1989**

COMPETENCES

donnée client, stratégie de tests

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Français