



**** *

Nationalité Française
Permis B

** ** *

Écouflant (49000)
***** _ *****
*****@***** **

Opérations / Relation Client, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- mai 2018 / aujourd'hui** **Responsable Opérations Commerciales CRM&Relation Client**
Groupe ADP
- janv. 2016 /** **Directeur de la Relation Client**
RABOURDIN SAS - 77 Bussy-St-Georges
: Administration du CRM sales force, suivi des indicateurs de performance, campagne de communication, site web et marchand, salons, supports de communication...
Chef de projet SI dans le cadre du changement d'ERP au profit de DIVALTO.
- févr. 2015 / août 2016** **Salesforce CRM Manager**
COCA-COLA ENTERPRISES - Direction Field Sales - 92 Issy les Moulineaux
: Encadrement d'une équipe de 3 personnes : Management des scorecards des KPIs France et Europe
et des dashboards de suivi de l'activité des circuits Alimentaire, Hors Foyer et Grossistes.
Subject Matter Expert, pour toutes les questions liées au programme Performance Management.
- janv. 2014 / janv. 2015** **Chef de Département CRM Salesforce - Direction Sales Support**
CANON FRANCE - 92 Courbevoie
(Management d'une équipe de 5 personnes) : Déploiement de salesforce auprès de toutes les filiales CANON (Business Imaging Group, Production Printing Group & Consumer Imaging Group - 600 utilisateurs). Accompagnement au changement des équipes, préparation et analyse des dashboards pour le Comité de Direction et pilotage de l'activité commerciale. Formation des utilisateurs et coaching des managers.
- janv. 2011 / déc. 2013** **Chef de Service Marketing**
CANON FRANCE - 92 COURBEVOIE
(Management d'une équipe de 3 personnes): Déploiement Déc. 2013 de salesforce auprès de la filiale CANON Business Imaging Group (400 utilisateurs). Gestion de la relation Client et du marketing relationnel (mailing, emailing, supports de vente...) ainsi que du questionnaire de satisfaction client.

Responsable de la Relation Client - Direction Marketing : Elaboration de la stratégie Client et mise en place des opérations
- sept. 2008 / déc. 2010** **Chef de Département Marketing Relationnel & Evènementiel**
VOLVO AUTOMOBILES FRANCE - 78 ST GERMAIN EN LAYE
dédiées aux réseaux pour accroître l'efficacité des actions de vente et de marketing (campagne de communication Europe).
Déc. 2010 Pilotage du centre de contacts dans une démarche qualité (20 positions). Responsable de programmes : partage d'expériences (Success Story), Sales Excellence (accompagnement de vendeurs dédiés sur ventes verticales), et Customer Loyalty Index (Indicateurs de satisfaction clients).
- oct. 2000 / août 2008** **Chef du Département Marketing Relationnel & Evènementiel**
VOLVO AUTOMOBILES FRANCE - Direction Marketing - 78 St Germain-en-Laye

: Encadrement d'une équipe de 3 personnes : Gestion des cycles de prospection et de fidélisation, de la plateforme téléphonique, du marketing direct et des e-mailings, du Volvo Magazine et des relations avec le réseau pour les opérations locales. Organisation des salons (Mondial de l'Automobile...) et partenariats (Musée Maillol, Stade Français...)

janv. 1995 / déc. 2000 **Consultant**
PAREXEL INTERNATIONAL - 75 Paris

janv. 1994 / janv. 1995 **Commercial Grands Comptes**
ARBEL COFIMETA - 92 Suresnes

janv. 1992 / **Analyste de marché**
RENAULT UK LTD - Londres (UK)

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2005 **Formation interne en Management**
Myers Briggs Type Indicator

/ juin 2002 **Certifié Green Belt (Process d'amélioration des performances)**
6-Sigma

/ juin 1993 **ENSADE; Diplôme Ecole de Commerce Bac +4) - Spécialisation en Affaires Internationales** - BAC+6 et plus

/ juin 1991 **Certificate in Business Studies & Languages 3ème année de spécialisation en Affaires Internationales (Programme ERASMUS)** - BAC+6 et plus
Napier Business School Edinburg (Ecosse)

/ juin 1990 **Diplôme Universitaire de Technologie - Techniques de Commercialisation (DUT-TC)** - BAC+2
IUT de Paris V

COMPETENCES

CRM Salesforce

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Bilingue

CENTRES D'INTERETS

Golf, Running