



Permis B

Saint-Fargeau-Ponthierry (77310)

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

Directeur de magasin, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- janv. 2021 / févr. 2021 Directeur de magasin**
Société KINGJOUET
* Pilotage de l'activité commerciale CA : 2M
* Développement de la carte de fidélisation KINGJOUET
- nov. 2019 / avr. 2020 Directeur de magasin et DRIVE**
Société LEADERPRICE
* Pilotage de l'activité commerciale CA : 7M
* Responsable de la Relation Client et de tous les partenaires
* Développement du DRIVE
- août 2017 / sept. 2019 Directeur de magasin**
Société ACTION
* Pilotage de l'activité commerciale CA : 4M
* Management de 5 Responsables Adjoint et 31 collaborateurs
* Garant de la Relation Client
- févr. 2017 / mai 2017 Directeur de magasin**
Société FRANPRIX
* Gestion du centre de profit
* Encadrement de 18 collaborateurs
* Mise en place du nouveau concept Mandarine
- janv. 2008 / nov. 2015 Responsable Plateau Centre Relations Clients**
IKEA FRANCE
* Gestion du Centre de profits E-Commerce/VAD Objectif : 53 Millions Réalisé : 58 Millions
* Création du département QUALITE, création d'enquête de satisfaction client interne et externe, clients mystères
* Encadrement de 55 collaborateurs et développement de 5 managers, tuteur de managers juniors, tuteur étudiants école de commerce
* Création du PCA (Plan de continuité de l'activité) pour le call center
* Accompagnement des équipes lors du PSE en 2013
* Passage devant les IRP pour différents « Projet » QUALITE
- avr. 2005 / déc. 2007 Manager des Ventes**
* Développement du CA E-commerce et mise en place d'activités commerciales
* Motivation et animation d'une équipe de 15 téléconseillers. Objectif : challenges mensuels
* Suivi et développement des collaborateurs, Fidélisation du client carte Family 10% par collaborateur
* Analyse des indicateurs de performances individuelles
- mars 2004 / mars 2005 Manager du Service Formation**
* Mise en place du plan de formation annuel de 120 téléconseillers
* Animation de groupe de travail
* Calcul du ROI (Retour sur Investissement des formations)
* Création d'enquêtes clients

déc. 2002 / févr. 2004	Superviseur SAV Missionné * <i>Missionné sur la centralisation des BACK OFFICE magasins</i> * <i>Recrutement de 25 téléconseillers</i> * <i>Contrôle de la satisfaction client 90% et du montant des dédommagements</i>
août 2001 / nov. 2002	Manager de la formation ACTICALL et Monsieur Riveron * <i>Création du service formation pour la relation à distance</i> * <i>Recrutement et formation de 40 téléconseillers</i> * <i>Pilotage et organisation de l'activité et conception de planning, réalisé de plan de formation</i> <i>obj : 95%</i> * <i>Elaboration de formation avec le groupe ACTICALL et Monsieur Riveron</i>
déc. 1999 / juil. 2001	Formateur * <i>Création de book de formation</i> * <i>Mise en place de cursus d'intégration</i> * <i>Création de contrôle des connaissances 90% et suivi « qualité » du discours téléphonique</i>
mai 1994 / nov. 1999	Vendeur/Formateur MAGASIN IKEA EVRY * <i>Vente/Conseil et aménagement CHAMBRES et SALON</i> * <i>Formateur sur site et pour les ouvertures de magasin</i> * <i>Mise en place du merchandising et Gestion du stock par délégation</i>
oct. 1992 / mai 1994	Vendeur accessoires et déco MAGASIN IKEA EVRY * <i>Vente d'accessoires chambre, cuisine, salle de bain et objets décoration</i>
juil. 1992 / sept. 1992	Préparateur de commande / cariste Société IBM à CORBEIL-ESSONNES
mai 1990 / avr. 1992	Collaborateur SERVICE MILITAIRE à l'Ecole Interarmées des Sports (EIS) à FONTAINEBLEAU
déc. 1988 / nov. 1989	ELS CARREFOUR à Villiers en bière

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ janv. 2011	Pompier d'entreprise
/ janv. 1998	Informatique : utilisation d'Internet et maîtrise d'Excel, Word et Power Point - BAC+4
/ juil. 1990	Niveau Baccalauréat - BAC
/ juil. 1988	Certificat d'Aptitude Professionnelle de dessinateur industriel
/ déc. 1987	Diplôme de cadre technique de FOOTBALL (F.F.F) Entraîneur
/ juil. 1986	Certificat d'Aptitude Professionnelle d'électromécanique

COMPETENCES

IBM, Pack office, Word, Excel, Power, Outlook, Power Point

COMPETENCES LINGUISTIQUES

CENTRES D'INTERETS

FOOTEO US PONTIERRY, Voyages à l'étranger (Espagne, Tunisie, Mexique, Grèce, Sri Lanka, Maldives, Baléares, Italie, Pays-Bas, Suisse, République Dominicaine, Belgique, Portugal