



Nationalité Français
Permis B

* ** *

Clamart (92140)

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

Manager Service Client, Senior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2019 / oct. 2021

Manager Service Client

Chronofresh, Paris

- * Piloter et coordonner l'activité du service. Participer à l'élaboration de la stratégie de relation clientèle de l'entreprise.
- * Manager les équipes et mettre en place des plans d'actions collectifs et personnalisés. Développer la polyvalence des conseillers et uniformiser les traitements.
- * Concevoir des indicateurs de performance, effectuer les reportings d'activité et s'assurer de la conformité avec les objectifs fixés.
- * Organiser et animer les réunions de service.
- * Réaliser la gestion des ressources humaines et recruter des collaborateurs.
- * Participer aux projets transverses en lien avec la relation client.
- * Contribuer au respect du Plan de Maîtrise Sanitaire et à la Sécurité des Denrées Alimentaires. Contribuer à l'amélioration continue (actions correctives et enrichissement du référentiel documentaire).
- * Collaborer avec les commerciaux (recueillir les avis et remarques clients, proposer des solutions, comités de pilotage avec les clients stratégiques).

juin 2018 / oct. 2018

Professeur des écoles

Éducation Nationale, Antony

juil. 2014 / oct. 2016

Responsable des Opérations Clients et Comptes

Boursorama Banque, Boulogne Billancourt

- * Manager un département (30 personnes) et des responsables d'équipe.
- * Structurer, organiser et développer les activités.
- * Analyser les dysfonctionnements, les solutionner, maîtriser les risques et faire évoluer les procédures.
- * Réaliser les reportings d'activité et assurer l'atteinte des objectifs.
- * Contribuer aux projets métiers et réglementaires (Loi Eckert sur les clients inactifs, FATCA, CRS) : piloter et coordonner les intervenants, rédiger les cahiers des charges et de tests, faire le lien avec la direction.
- * Piloter les campagnes périodiques : IFU, déclaration FATCA, PM.
- * Recruter des nouveaux collaborateurs selon les besoins.

mars 2011 / juil. 2014

Responsable d'équipe Service Client

Boursorama Banque, Boulogne Billancourt

- * Encadrer une équipe de 10 conseillers.
- * Expliquer et veiller à la compréhension et à l'atteinte des objectifs.
- * Recruter et faire monter en compétences les membres de l'équipe.
- * Assurer le respect des règles, des procédures et contrôler la qualité.
- * Préparer et animer les réunions d'équipe.

juin 2007 / mars 2011

Conseiller Clientèle

Boursorama Banque, Boulogne Billancourt

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2000 / juin 2004

Ingénieur Juriste en environnement - BAC+6 et plus

Institut Supérieur de l'Environnement, Saint Quentin en Yvelines

sept. 1997 / juin 2000

Deug Sciences de la matière - Physique Chimie - BAC+2

COMPETENCES

Odigo, Salesforce, Pack Office, amélioration continue, CRS

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Elémentaire
Français	

CENTRES D'INTERETS

Sport, Cinéma, Voyage, Astronomie