



\*\*\*\*\* \*\* \*\*\*\*\*

\* \*\*\* \*\* \* \*\*\*\*\*

Voivres-lès-le-Mans (72210)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*

## Responsable d'équipe chargés d'assistance, Sénior

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

avr. 2016 /

#### Responsable d'équipe chargés d'assistance

ALLIANZ - Le Mans

? *REGULATION* : pilotage de l'activité, gestion différents flux, suivi indicateurs, ...

? *MANAGEMENT* : réalisation double-écoute, montée en compétences, EAP, ...

? *TECHNICO-COMMERCIAL* : suivi relation client avec nos assureurs

? *MISSIONS ANNEXES* : participation à différents projets Stratégie d'Entreprise

févr. 2015 / sept. 2015

#### Responsable d'équipe d'Experts en Santé et Prévoyance

MALAKOFF MEDERIC - Angers

? *Répartition du travail (différents flux) et pilotage de l'activité*

? *Contrôle des différents indicateurs de suivi*

? *Animation de l'équipe par des points quotidiens et/ou challenges*

? *Réalisation des doubles écoutes et débriefings*

? *Planification, suivi des congés, RTT et récupérations*

? *Contrôle des pointages, pauses et absences des collaborateurs*

? *Entretiens mensuels individuel et formalisation des comptes rendus*

? *Préparation et animation des réunions hebdomadaires*

? *Formation, intégration et suivi des nouveaux entrants, ...*

déc. 2012 / janv. 2015

#### Responsable de plateau

ORIEN CALL - Oujda (Maroc)

? *Gestion de différentes campagnes : vente, création de trafic, détection de projet, prise de rdv ...*

? *Gestion des fichiers d'appels (flux, catégorie socioprofessionnelle, secteur, ...)*

? *Formation, suivi et montée en compétences des superviseurs et/ou téléacteurs*

? *Animation des équipes et mise en place de challenges*

? *Gestion de la relation client (définition des besoins et des objectifs, montage de scripts, création de guides de traitement des objections, comité de production, bilan, ...)*

déc. 2010 / nov. 2012

#### Formatrice en Relation Client

AFPA - Le Mans

? *Animation de formations (continues, contrat de pro. et d'insertion) pour des Conseillers / Superviseurs Relation Clients à Distance*

? *Élaboration et mise à jour des supports pédagogiques*

? *Évaluation des stagiaires et mise en place d'actions correctives si nécessaire*

? *Organisation des certifications professionnelles*

? *Suivi des périodes en entreprise*

? *Techniques de Recherche d'Emploi, ...*

juin 2010 /

EuroFlorist - Aalsmeer (Pays-Bas)

? *Formation de la nouvelle équipe au travail du service clients et du centre d'appels.*

avr. 2002 / juin 2002

#### 2010Responsable service clients

Téléfleurs / EuroFlorist France - Le Mans

? *Pilotage et coordination de l'activité de l'équipe, des échanges avec les différents services et de l'activité avec les centrales internationales -*

*Optimisation de l'outil de gestion de la relation client - Analyse des statistiques, mise en place de plans d'action afin de garantir l'atteinte des objectifs qualitatifs et quantitatifs -*

*Management des conseillers - Planification - Recrutement,*

*formation et montée en compétences de l'équipe - Organisation des*

*événements annuels - Suivi des différents budgets.*

- nov. 2001 / mars 2002**    **Responsable d'Equipe Help Desk**  
Hays Ceritex  
*? Management d'équipe de conseillers clientèle - Formation aux nouveaux produits et nouvelles offres - Écoute, débriefing et amélioration des discours clients - Suivi des objectifs qualitatifs et quantitatifs - Formation des nouveaux conseillers.*
- nov. 2000 / déc. 2000**    **Télévendeuse**  
Communicator - Le Mans COMMUNICATOR  
*COMMUNICATOR ? Vente d'abonnements Canal + B to C et vente de magazines en B to B.*
- /
- 2001** **Conseillère clientèle Help Desk**  
Hays Ceritex - Le Mans  
*? SAV - Assistance technique par téléphone ou/et par mail, pour la T V et Internet par le câble - Vente et modification des abonnements - Suivi des dossiers clients - Traitement des réclamations.*

## DIPLOMES ET FORMATIONS

---

- / **oct. 2019**    **Formation Conduite du changement**  
Int'Act Conseil - Le Mans
- / **sept. 2018**    **Certificat DIGITT®**
- / **juin 2012**    **Essais régionaux AFPA (animation pédagogique)**  
D. R. AFPA - Nantes
- / **juil. 2011**    **Titre Professionnel Superviseur Relation Clients à Distance (Niveau Bac + 2) - BAC+2**  
AFPA - Saint Herblain
- sept. 1999 / juin 2000**    **Bac Pro Commerce - BAC**  
ISF - Le Mans
- sept. 1995 / juin 1997**    **CAP Coiffure - CAP**  
L.P. Lemonnier - Le Petit Quevilly (76)

## COMPETENCES

---

Communicator, DIGITT®, Pack Office

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

**Français**