******* ******
Mariée
Permis B

** *** ****** *****
Nanterre (92000)
****
**********@*****.***

Project Manager, Confirmé

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mars 2020 / aujourd'hui — **Coach Agile**

Hsbc

Accompagnement des équipes sièges en Agile

nov. 2017 / — **Project Manager**

changements
** Accompagnement lié à la mise en place du nouveau modèle de distribution de la Banque de*
détails (RH, organisation, formation, ...)
** Animation des collaborateurs afin de leur donner la vision des changements à venir, les*
faire adhérer et les accompagner au quotidien
** Accompagnement sur d'autres dimensions (réorganisation du périmètre Succession, outils,*
amélioration continue de process, ...)

juin 2017 / nov. 2017 — **Business Lead**

HSBC

(prospects / clients)
** Mise en place et déploiement d'un outil de prise de rdv en ligne sur l'ensemble des agences*
HSBC (clientèle des particuliers).
** Accompagnement et formation des collaborateurs sur les paramétrages prérequis (Service primé*
en décembre 2017).

janv. 2017 / nov. 2017 — **Customer Journey Manager**

HSBC

** Elaboration des parcours clients et collaborateurs afin d'apporter une visibilité sur les différences de parcours entre les différents canaux et identification des pains points pour*
mise en place de plans d'actions.
** Etre la voix du client au sein de l'ensemble des projets en lien avec la transformation de*
la Banque et s'assurer que le client au cœur de nos réflexions & actions

avr. 2012 / janv. 2017 — **Chargée d'Etude - Voix du client**

** Mise en place, suivi et restitutions d'études de satisfaction (agence et Centre d'appels)*
** Mise en place des visites et appels mystères*
** Animation des résultats : débriefing, training, réalisation de supports commerciaux et mise*
en place de plans d'actions.
** Animation des soirées "club clients" sur les sujets Expérience Clients (réunions trimestrielles en agence).*
** Référent en matière d'expérience clients au sein des projets digitaux de la banque.*

sept. 2008 / avr. 2012 — **Chargée de Qualité**

** Gestion des réclamations adressées par écrit au siège, auprès de la direction de la Qualité*
ainsi qu'à la direction générale D'HSBC France, et de façon dédiée sur les clients haut de
gamme.

oct. 2005 / sept. 2008 **Chargée de Qualité à distance**
d'HSBC
** Création et mise en place du numéro vert de gestion des réclamations clients au sein de la direction de la qualité d'HSBC France.*
** Suivi de l'activité et reporting.*
** Gestion des réclamations téléphoniques et e-mail sur le site hsbc.fr (site public et site sécurisé).*

juin 2004 / oct. 2005 **Conseiller à distance**
Centre de Relations Clients
** Juin 2004 à Octobre 2005 : Conseiller à distance*
** Gestion des appels entrants avec une spécialisation sur la clientèle haut de gamme, l'assistance banque à distance des entreprises, l'assistance métier relative à la banque à distance à destination des collaborateurs du réseau d'agence.*

févr. 2001 / juin 2004 **Assistante Commerciale**
CCF
Réseau RBWM (Retail Banking Wealth Management)
** Février 2001 à Juin 2004 : Assistante Commerciale*
** Assistance de l'ensemble de l'équipe commerciale d'une agence CCF (Crédit Commercial de France) de 12 personnes.*

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ **juin 2004** **BTS Banque Option marché des entreprises** - BAC+2
CFPB (Centre Formation Profession Bancaires)

/ **juin 2003** **BTS Banque Option particulier** - BAC+2
CFPB (Centre Formation Profession Bancaires)

/ **juin 2001** **Master Technique de Vente et Négociation** - BAC+4
CFA Léonard de Vinci

/ **juin 2000** **BTS Action Commerciale** - BAC+2
Lycée Joliot Curie

/ **juin 1998** **BAC STT (Sciences Technologie Tertiaire) option ACC (Action Communication Commerciale)** - BAC
Lycée Evariste Galois

COMPETENCES

pack windows

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais Elémentaire

CENTRES D'INTERETS

- Membre de l'association féminine d'HSBC France : 50/50 - balance for better.
- Citizen Sciences Leader - Water Program (Programme HSBC de préservation des ressources naturelle)