



\*\*\*\*\*

Nationalité Français  
Permis B

\*\*\*\*\*

Clamart (92140)

\*\*\*\*\*

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

## Manager Service Client, Sénior

### 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