



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