



02/12/1981 (42 ans)

Clichy (92110)

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

Propriétaire gérante, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

déc. 2019 /

Propriétaire gérante

* Lancement et gestion globale d'un commerce de bouche

* Accueil client, fidélisation, communication

* Recrutement, formation (argumentation de vente, ventes additionnelles, gestion des réclamations, etc.),
mise en place de process (ouverture, fermeture, hygiène, présentation, accueil et départ client, etc.)

* Mise en place des cartes et des prix, cuisine, pâtisserie

* Suivi financier, ajustement des achats et des prix, contrôle des stocks, inventaires

* Gestion des privatisations : prise de besoins, élaboration des devis, mise en place, gestion de l'évènement

déc. 2014 / avr. 2018

Responsable comptes clients

Institut BVA

* Prise de brief chez les clients (cadrage des besoins, réunions avec les clients) ;
élaboration des
référentiels d'évaluation (questionnaires) autour de l'expérience client (visites
mystère, audits
qualité, benchmark)

* Lancement opérationnel des terrains : création des enquêtes (implémentation dans
notre outil
informatique), tests avant mise en production, élaboration des briefings enquêteurs,
partenaires et
relecteurs et formation orale en appui des briefings

* Analyse des résultats (quantitatif et qualitatif), création des dashboards par point de vente,
élaboration du
PPT de présentation des résultats après analyses, soutenance de présentation auprès
de nos
clients ; accompagnement de nos clients sur l'utilisation de notre outil (site internet
dédié),
propositions de modules selon les besoins des clients et organisation de leurs
développements
auprès de notre service IT.

juil. 2012 / avr. 2018

Chef de groupe

Institut BVA - DMS

* Lancement, pilotage, contrôle qualité et des délais de nos programmes de visites
mystère en

France et à l'international (jusqu'à 2500 visites dans 15 pays différents en simultané
sur des

périodes restreintes) : implémentation dans notre outil informatique, tests avant mise
en

production, élaboration des briefings enquêteurs, partenaires et relecteurs et
formations écrites et

orales en appui des briefings, vérification de la bonne application des process en cours

de terrain

** Mise en place de procédures pour l'optimisation du travail d'équipe : reporting, process, fiches de poste, recrutement, retour sur expériences*

** Management d'une équipe de 5 chefs de projets : recrutement, formation, évaluation*

nov. 2008 / nov. 2011

Chef de projets

QCM France

** Responsable opérationnel de comptes : Prise de brief auprès du service « études », mise en place des référentiels d'évaluation (questionnaires / enquêtes / audits / relevés de prix), lancement et coordination des vagues d'enquêtes*

** Mise en place des procédures de recrutement, d'évaluation et d'animation du réseau d'enquêteurs et des chargés de terrain*

** Responsable de l'élaboration des procédures pour la norme ISO 9001, obtenue en juillet 2011*

août 2006 / nov. 2008

Chef de rang

d'Alain Ducasse : Le Spoon (Paris)

juin 2003 / juil. 2003

Vendeuse

123 Passy (Paris 16ème)

DIPLOMES ET FORMATIONS

oct. 2004 / juin 2006

Maîtrise d'économie et de management - BAC+4

l'Institut Vatel de Paris (Ecole Supérieure de Commerce et Gestion en Hôtellerie-Tourisme)

oct. 2003 / mars 2004

cours intensifs d'anglais

Angleterre; l'English Oxford Institute (Oxford, UK)

sept. 2000 / juin 2003

deux années de prépas littéraires (hypokhâgne, khâgne)

/ juin 2003

Licence d'histoire - BAC+3

/

et 3^e année de licence - BAC+3

Paris X, Nanterre

COMPETENCES

Excel, Power Point, Word, Spoon

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Professionnel

Allemand

Elémentaire

Français