



22/02/1978 (46 ans)
Permis B

** *****

Paris 14 Observatoire (75014)
*****@*****.***

MONITEUR EDUCATEUR

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

avr. 2015 / avr. 2016

Éducateur

Mairie d'Antony

Travail de rue, repérage, diagnostic.

Reporting d'observation du territoire

Accompagnement individuel social et professionnel d'un public âgé de 11 – 25

Encadrement et mise en place d'actions collectives (conception de projets, mise en œuvre)

févr. 2012 / mars 2015

Responsable Service Gestion / relation clients

Identités Mutuelle

Encadrement d'une équipe de 10 gestionnaires santé

Pilotage centre de gestion Région Est/Nord

Suivi prestataire de gestion externalisée

Suivi de production et analyse de la performance, maintien des délais (72h).

mai 2011 / févr. 2012

Commercial Marketing Opérationnel

Iron Mountain

Analyse, écoute du marché et de son environnement

Recrutement 5 collaborateurs (chasse)

Supervision de la performance Française

Mise de place d'argumentaire

Conception d'outils de détection de projet

mars 2011 / avr. 2011

Responsable d'équipe commerciale sédentaire

CCA International

Encadrement de 20 collaborateurs en émission d'appels

Mise en place d'actions correctives, Reporting vers business unit production.

Coaching et animation des équipes, formation continue.

sept. 2005 / févr. 2011

Superviseur

Armatix

Encadrement 20 à 50 collaborateurs : Service client (Fongépar)

Recrutement, formation initiale et intégration.

Mise en place d'action corrective, reporting.

Interface client (analyse résultat, préconisation, staffing)

août 2004 / mars 2005

Superviseur

MK Tel

Encadrement 30 collaborateurs émission d'appel

Recrutement, formation initiale et intégration.

Mise en place d'action corrective, Reporting, Suivi des marges.

Mise à jour des argumentaires de vente

déc. 1998 / avr. 2004

Superviseur

ATOS

Encadrement réception d'appel type VPC 100 collaborateurs (SFR).

Motivation des équipes (Attribution de primes, challenge...

Prise d'appel, suivi et résolution de cas conflictuels.

DIPLOMES ET FORMATIONS

COMPETENCES

ESPRIT D ÉQUIPE, ADAPTABILITÉ, ÉCOUTE, CAPACITÉ D ANALYSE ET DE RÉDACTION
Moniteur éducateur / Monitrice éducatrice

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Académique

CENTRES D'INTERETS

FOOTBALL, COURSE A PIED, CINÉMA, BÉNÉVOLAT ASSOCIATIF