



***** ****

20/06/1972 (51 ans)
Nationalité Française
Permis B

**** * * * * *

Savigny-en-Revermont (71580)

*****@**.*

Responsable commercial/ Service Clients, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- août 2021 / aujourd'hui** **Manager Tracing & Adjoint Relation Clients**
CPAM du Jura
Pilotage des activités de contact tracing COVID et consultant relations clients
- juil. 2020 / juin 2021** **Managing Director**
SKILL & YOU Services Mauritius
Direction du Centre de Services OFFSHORE du groupe : développement des activités de SERVICE CLIENTS (Hotline et COACHING) pour les 120 000 élèves permanents, et déploiement des activités commerciales afin d'assurer la croissance du parc client de SKILL & YOU AFRICA. Pilotage des activités, management des équipes (50), implémentation des process GROUPE en interface avec les DIRECTIONS en France. Optimisation des KPI opérationnels, RH et économiques, et leadership sur les projets stratégiques de développement du groupe à l'offshore.
- oct. 2017 / oct. 2019** **Directeur Commercial**
CANAL+ Maurice (MC Vision)
Management de l'équipe commerciale (70 personnes), du réseau de 19 points de ventes et autres canaux de vente (Télémarketing, Digital, Distributeurs, Vendeurs à Domicile, courtiers). Pilotage du budget, des équipes et des actions nécessaire à la croissance du parc clients (conquête +/-7M€ / 117% de l'objectif 2019 à fin mai), service client en point de vente et fidélisation, gestion du parc client BtoB (Hôtels et Cliniques). Contribution aux projets stratégiques de création de nouvelles offres, de positionnement de la marque, et de projets de convergences (3P/4P) avec EMTEL.
- janv. 2016 / déc. 2017** **Directeur des Activités SFR France & Réunion**
Outremer Telecom (Groupe ALTICE)
Déploiement et direction des activités de service clients (Commerciales et techniques) de SFR France et SFR Réunion : 850 personnes en 2017 sur 2 sites à Maurice + contribution au déploiement de 2 sites à Madagascar
- janv. 2013 / janv. 2016** **Fondateur et Directeur**
Blissful Concept Ltd
Cabinet spécialisé dans la gestion de la Relation Client (Prestations de consulting, formations commerciales et contrôle qualité) et dans le développement personnel
- janv. 2005 / janv. 2013** **Vice-Président**
EURO CRM
piloter le développement de la filiale off-shore du groupe : création de près de 1000 emplois sur 2 sites. Pilotage des opérations jusqu'à l'EBITDA (CA > 6M€)

Développement de nouveaux comptes stratégiques : 118 218, ORANGE, CANAL+,
SFR, FNAC, Lapeyre,
Bouygues Telecom ...
Pilotage des projets transverses du groupe : politique de suivi des compétences des
collaborateurs,
Label de Responsabilité Sociale, Réponses à appels d'offres ...

janv. 2000 / janv. 2005 PEUGEOT
Responsable Projets, Qualité et Formation
Centre de Contacts Clients PEUGEOT | 2000-2005 I LYON France
Contribution à la création et gestion du Centre (200 agents 24/24-7/7)
Reprise de la gestion centralisée des Contacts Clients multimédia pour 7 pays d'Europe
Mise en place des services de télématique embarquée (607)
Certification ISO 9001 des services, intégrée à la certification PSA

janv. 1996 / janv. 2000 **Responsable Telemarketing**
ALCATEL Telecom Réseaux d'Entreprises
*Mise en place et développement du Télémarketing & Télévente venant remplacer les
réseaux
d'agences*

DIPLOMES ET FORMATIONS

sept. 2019 / juin 2020 **Cycle de Praticien en Hypnose Clinique Thérapeutique**
I Ecole d'Hypnose Francophone

/ juin 2020 **Module en Psychologie "The Science of Happiness"**
I BERKELEY University of California

/ juin 2018 **I Red Dot I Gestion de projet AGILE I Créativité I Mindmapping**

/ juin 2015 **I CCIFM I Communication & RH**

sept. 2001 / juin 2002 I KPMG I Management / Coaching / Norme ISO 9001

sept. 1990 / juin 1995 **Masters en Marketing et Gestion des Entreprises I - BAC+4**
IDRAC Business School

/ **Praticien en Naturopathie**
I Be Académie (Groupe Skill&You)

COMPETENCES

Digital, contrôle qualité, CRM

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français

CENTRES D'INTERETS

méditation