



Paris 05 Panthéon (75005)

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

Référent Qualité, Senior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

sept. 2014 /

Référent Qualité

Paris

- * Pilotage de la qualité, audits dans les secteur aéroportuaire, ferroviaire et de distribution
- * Réalisation des Bilans et animation des comités de suivi
- * Formation d'intégration et de management de la performance
- * Création des Process, indicateurs qualité et manuels des procédures

Résultats

- * 11 villes auditées en région par an
- * + 200 évaluations contradictoires par an
- * 16 comités de suivi par an
- * + 120 M de CA pour des contrats reconduits depuis 2014
- * + 100 agents / hôte/se formé(e)s et intégré(e)s par an

janv. 2014 /

Responsable d'Equipe / Coordinateur Qualité

Paris

2014 * Management de proximité d'une équipe multinationale de 23

téléconseillers

- * Coaching, accompagnement en cohérence avec les KPIs
- * Coordination avec les services B2S et Nissan (RH, Commerce, Paie...)

janv. 2013 /

Responsable d'Equipe

Paris

- * Management d'une équipe de 12 téléconseillers qui gèrent des contrats (particulier et corporate)
- * Suivi des indicateurs de performance et des objectifs

janv. 2011 / janv. 2013

Responsable Commercial Zone EMEA

Paris

- * Prospection de nouveaux clients sur la zone EMEA (Europ Middle East et Africa)
- * Gestion et préparation des salons et foire aux meubliers
- * Négociation et signature des contrats (+100 K)

janv. 2008 / déc. 2010

Chef de Projet Qualité

- * Mise en place des partenariats entre le groupe ACCOR et 12 compagnies, Europcar et Le Nôtre
- * Participation à l'élaboration et la mise en place du site de la carte de fidélisation du groupe « A-club »

janv. 2005 / déc. 2007

Coordinateur Qualité

- * Monitoring et évaluation du discours commercial de 120 vendeurs au call center
- * Coordination avec les chefs d'équipes et mise en place des préconisations

janv. 2002 / déc. 2004

Team Leader

C.T.I

- * Management de proximité et formation continue d'une équipe de 22 vendeurs au call center

- * *Suivi et accompagnements des contrats d'agences de voyage et de TO*
- * *Master 2 « Responsable Commercial » - C.T.I (2011)*
- * *Master 2 « Beaux-Arts » - Université d'Alexandrie, Egypte (1996)*
- * *Prospecter et gagner de nouveaux clients, CEGOS (2009)*
- * *Optimiser votre impact commercial par le jeu théâtral, CEGOS (2009)*
- * *TCE (Titre de circulation*

COMPETENCES

Office projets

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais	Bilingue
Espagnol	Elémentaire
Français	Bilingue
Arabe	Bilingue

CENTRES D'INTERETS

Sport « individuel et collectif », théâtre, cinéma, animaux