



** *****

Boulogne-Billancourt (92100)

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

Responsable du pilotage France et International, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

mai 2012 / nov. 2016

- Définition des indicateurs de performance, Directrice Relation clients & Opérations modélisation budgétaire, management Vente & (membre du Codir)
Support client Pilotage de prestataires externes (Maroc)
- Rédaction et optimisation des procédures métiers et Internalisation et management du service client à
des outils Barcelone (équipes multilingues) - 25 positions
- Evaluations qualité, formation initiale et continue (call center) - 300.000 contacts par an.
Mise en place d'une Vox client : amélioration de
Gestion de projets l'expérience client ; Tchat communautaire
Définition et mise en place des procédures internes
- Mise en place de solutions de relation client et amélioration continue (téléphonie, email, solutions Tchat) Monitoring de la satisfaction et de la compétitivité,
- Refonte de parcours clients (aide en ligne, emails communication interne et suivi auprès des équipes
transactionnels, grille de dédommagement) commerciales.
- Mise en place de baromètres de satisfaction, suivi du

janv. 2002 / déc. 2012

Responsable du pilotage France et International

Voyages-sncf.com

NPS, suivi des actions correctrices - Autres projets : Tests critiques, gestion de crise, suivi
et recouvrement de la fraude. Management du mail center : recrutement,
Pilotage opérationnel formation, outils.
Management des prestataires externes (4 sites, 70
- Pilotage de l'efficacité commerciale ETP, 1M de contacts par an)
- Management de prestataires externes (appels Expert métiers pour le lancement d'iDTGV et de
d'offres, définition des indicateurs, suivi des coûts) l'Agence Voyages-sncf.com
- Analyse des résultats, suivi des bugs, mise en place Appels d'offres et pilotage des prestataires externes
d'une instance Vox Clienti Identification des irritants clients et refonte du parcours clients - Amélioration du selfcare
Mesure de la satisfaction client & optimisation de la
Formation qualité délivrée sur les sites de gestion de contacts.

janv. 1996 / déc. 1998

Agent de voyage

Fnac Voyages

janv. 1994 / janv. 1996

Superviseur service client

BTS Tourisme

Anglais courant - Disponible pour les déplacements. Recrutement, formation et management de 5
conseillers voyage - Vente & Suivi de commande
Rédaction des procédures métiers
Reporting

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Anglais

Courant

Espagnol

