



\*\*\*\*\*

Nationalité Français  
Permis B

\*\* \*\*\*\*\* \*\* \*\*\*\*\*

Palaiseau (91120)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*.\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

---

## Responsable en service client, Sénior

---

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

- juil. 2020 /**                      **Propriétaire et gérant de restaurant**  
Wadam Sushi  
*Gestion Fournisseur Gestion commerciale Gestion comptable Management des équipes  
Accueil client*
- juin 2017 / juin 2020**        **Chef de projet expérience client / Verisure**  
France  
*Mobiliser les autres services de l'entreprise  
Elaboration des outils de suivi  
Gestion et développement de l'outil avec le prestataire Analyse des résultats NPS et  
préconisation de plans de d'action aux responsable d'activité  
\*augmentation du NPS de 23 points  
Gestion des campagnes d'enquête de satisfaction*
- mai 2013 / juin 2017**        **Responsable service client commercial / Verisure**  
Châtenay-Malabry, France  
*Piloter et consolider les KPI de l'équipe commerciale (10 commerciaux sédentaires )  
ayant pour  
objectif la vente additionnel et le renouvellement de matériel.  
Suivre l'activité en temps réel et animer  
Analyser les écarts de performances par date et par opérateur et décider des actions à  
mener.  
Mener des entretiens de suivi des performances et identifier les compétences à  
développer pour  
chaque opérateur  
Garantir le respect des règles et procédures du service et de l'entreprise. Chiffre  
d'affaire en  
2013: 12K€ et chiffre d'affaire en 2017: 40K€ équipe commerciale en 2013 de 6  
commerciaux et  
jusqu'à 10  
Recrutement/Formation des nouveaux arrivants et Formation continue*
- sept. 2011 / févr. 2013**      France  
*Réception et traitement des demandes Contact en appels sortants*

### DIPLOMES ET FORMATIONS

---

- sept. 2007 / juin 2009**        - BAC+2  
BTS-MUC / Jean-Baptiste Corot Savigny-sur-Orge, France
- sept. 2004 / juin 2007**        **baccalauréat STG - BAC**  
Camille Claudel Palaiseau, France

### COMPETENCES

---

Business Object, Excel

### COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

**Anglais**  
**Français**

## **CENTRES D'INTERETS**

---

Football, Squash Jeux vidéo Cinéma