

Pour plus de confidentialité ce CV est anonyme ! - Pour avoir accès aux coordonnées de ce candidat vous devez être une entreprise identifiée.

Manager Commercial, relation client

Spécialiste de la relation client j'ai acquis une bonne connaissance des contraintes et règles du Support Clientèle à grande échelle dans le domaine des télécommunications & SSII, et pu mesurer pleinement l'importance de l'équilibre entre productivité et qualité; ainsi que maîtriser les leviers et méthodologies nécessaires à maintenir ces deux composantes à un très bon niveau.

Ces fonctions ont développé mon sens de la rigueur, de l'organisation et les qualités de gestion humaine nécessaires à la réussite des objectifs fixés et des missions confiées.

Expérience professionnelle

Depuis
Septembre 2007

Responsable d'opération commerciale

Mission : -Formations et animations des forces de ventes supplétives D2D pour l'offre Alice Box.
-Recrutement, formations et animations des forces de ventes supplétives B2C Alice Pro.
-Développement des ventes sur le Secteur Rhône Alpe.

Mai 2005
Août 2007

Manager Régional Espaces Nedjma région ouest

Mission : -Responsable de la gestion et l'agencement des six centres de profit « Espaces Nedjma » et du respect de la charte graphique Nedjma.
-Gestion d'une équipe de 12 superviseurs et 42 conseillers clients.
-Coach, assister et assurer le suivi des équipes en shop en vue de favoriser leur développement et celui des services offerts aux clients.
-Gérer la performance de l'équipe, définir les besoins humains et participer au recrutement de futurs collaborateurs à fort potentiel.
-Identifier les besoins de développement et établir des plans d'actions.
-Relations fournisseurs (distribution & SAV).
-Traitement des réclamations non solutionnées en Shop.

Bilan : Responsable de l'atteinte des objectifs des ventes de 190% sur l'année 2006 et de 125% sur le premier semestre 2007.

Janvier 2003
Avril 2005

Directeur Commercial

SARL ALGERAIN DEVELOPERS ASSOCIATE

Mission : -Planifier et diriger les activités liées aux ventes et à la distribution afin d'assurer le développement et l'affinement des stratégies liées au développement des affaires de la région.
-Participer au développement des stratégies de prix et au développement des plans de rémunération incitatifs, en collaboration avec les équipes concernées afin d'assurer la rentabilité et la compétitivité.
-Assurer une présence et un support aux équipes impliquées dans le développement de comptes majeurs potentiels afin de créer des situations d'affaires profitables.

Mars 2000
Janvier 2003

Ingénieur Technico-commercial IMS INFORMTIQUE

Mission : -Suivi et développement du parc client PME / PMI
-Suivi des réalisations
-Gestion commerciale des actions marketing
-Encadrer une équipe de technico-commerciaux

Diplômes et formations

Janvier 2007
Juin 2007

CESI

Réussir en équipe
Le Manager coach
Gestion du temps et des priorités
Techniques de coaching

Mai 2005
Décembre 2006

PROCESS CONSULTANT PARIS

Gestion des clients difficiles
Management
Techniques de vente
Gestion des clients et traitement des réclamations

Septembre 1994
Novembre 1999

Université

Ingénieur en informatique
Spécialisation : Systèmes informatiques

Maîtrise linguistique

Arabe

Niveau oral : Courant, **Niveau écrit :** Courant

Anglais

Niveau oral : Courant, **Niveau écrit :** Courant

Français

Niveau oral : Maternelle, **Niveau écrit :** Maternelle

Espagnol

Niveau oral : Moyen, **Niveau écrit :** Moyen