

**Sara K.** - Née en 1977  
**75003 Paris**  
**12 ans d'expérience**  
**Réf : 1308121800**



## Responsable marketing dans le bâtiment

### Ma recherche

---

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Ile de France, dans le Bâtiment.

### Formations

---

- Définir une stratégie marketing et communication
- Créer des offres de services simples et complexes
- Gérer la relation client multi-canal
- Gérer les réponses à appel d'offre • Conduire des projets transverses et gérer les équipes
- Manager la proposition commerciale
- Mener une étude de marché
- Former/coacher les commerciaux

### Expériences professionnelles

---

#### Depuis 2010

CONSULTANTE MARKETING COMMUNICATION SKC (agence conseil), Paris 1 à 3 collaborateurs Mission Accompagnement et sous-traitance en marketing et communication Clients - projets Agence conseil, agence de communication, bureau d'études, énergéticien, incubateur, service public, téléphonie Management 2 personnes Lieu Espace de co-working (réseau de 120 personnes) Lancement d'une start-up (solution de téléphonie en mode SaaS) et d'une société de street marketing (vélo couché à voile) : stratégie, montage juridique, communication, commerce Sites web : création et gestion de projets Réponses à appels d'offres : stratégie, partenariat, cahier des charges, rédaction, production Développement commercial pour 3 sociétés Etude pour la commercialisation de produit et services innovants Mise en place de parcours clients multicanal (envergure du projet : 40 personnes internes et externes pendant 12 mois temps plein)

#### 2005-2010

CHEF DE PROJETS MARKETING DALKIA (services énergétiques en b to b, groupe VEOLIA ENVIRONNEMENT), Paris 50000 collaborateurs Mission Développement et mise en oeuvre de services marketing à un niveau régional, relation siège et pilotage des tests Clients - projets Collectivités locales, tertiaire, habitat social et privé, industrie, santé Management 2 personnes Marketing stratégique : plan marketing, étude, création d'offres de services, segmentation Contribution aux groupes de travail stratégiques de Dalkia et Veolia Environnement : fidélisation, relation client, gestion des réclamations, HQE exploitation, réseau de chaleur, indicateurs qualité de la satisfaction client, etc. Etudes de marché : baromètre satisfaction multi-cible pour 10 réseaux de chaleur et de froid, résiliation (auprès des clients perdus), opportunités, marché, satisfaction CRM : étude, rédaction du cahier des charges pour la mise en place d'une CRM en mode SaaS pour la région, gestion de l'interface DSI/marketing/commerciaux, travail en collaboration avec la branche Dalkia Italie (Siram) Fidélisation : Mise en place d'un observatoire client, suivi personnalisé des clients insatisfaits Animation du réseau commercial (150 personnes : ingénieurs commerciaux, chefs d'agence et assistantes commerciales) sur les aspects marketing : formation aux outils marketing, réponses aux appels d'offres, suivi des références régionales, création de plaquettes ou supports spécifiques, mise en relation avec les spécialistes internes en France et à l'international Mise en place d'un mini-call center : recrutement, formation, mise en place d'outils de management, suivi et synthèse des campagnes d'appels sortants Gestion d'une base documentaire marketing, commerciale et développement durable Développement durable : études, argumentaires, communication Contribution au fonctionnement du service marketing : préparation des audits internes, analyse budgétaire, mise en place de procédures qualité , tenu du planning

## **2004**

CONSULTANTE EN ORGANISATION PERFORMANCE ET MANAGEMENT (conseil en organisation), Paris  
100 collaborateurs Mission Réorganisation d'une 'Caisse Principale' pour optimiser les stockages de fonds Client  
Banque Populaire Création d'outils de management, suivi du management au quotidien, établissement de plans  
de charge, aménagement des espaces de travail, optimisation des services de convoyage de fonds,  
rationalisation de la gestion des réclamations

## **2000-2003**

CONSULTANTE / CHEF DE PROJET MARKETING KHEPHREN CONSEIL (conseil en marketing et Facilities  
Management pour VEOLIA ENVIRONNEMENT), Paris 4 à 10 collaborateurs Mission Valorisation des services  
de Veolia Environnement et de ses filiales Clients - projets Veolia Environnement, Veolia Propreté, Dalkia, etc.  
Management 2 personnes Management de la proposition commerciale : audit des propositions commerciales  
existantes (environ 300), création d'une méthodologie d'analyse, segmentation, modélisation de proposition  
commerciale, constitution de bases d'argumentaires et d'illustrations, rédaction d'un cahier des charges pour la  
programmation d'un logiciel d'édition de proposition commerciale, suivi de la programmation, tests, formations  
des utilisateurs et de formateurs (ingénierie et animation pour environ 200 personnes de 3 métiers différents :  
gestion des déchets, nettoyage industriel, énergie), formation des directeurs commerciaux à la gestion interne  
de l'outil avec leur équipe Création de modèle d'offres métier (exemple : ligne Energie pour les industriels) :  
concept, mise en forme, rédaction des argumentaires, tests internes et externes, rédaction finale Création de  
supports pédagogiques multi-métiers destinés aux commerciaux pour leur clientèle industrielle : concept,  
découverte approfondie des secteurs industriels (agro-alimentaire, pharmacie, pulp & paper, oil & gas,  
automobile, etc.), compréhension des applications par secteur, rédaction, suivi de la chaîne graphique

## **2000**

CHARGÉE DE MARKETING OPERATIONNEL SPSS (éditeur de logiciels), Paris 3500 collaborateurs Mission  
Conception et rédaction de mailings pour le développement des ventes de formations aux logiciels SPSS  
(ventes multipliées par 3 en 6 mois) Clients Universités, écoles supérieures, laboratoires de recherche

## **Atouts et compétences**

---

1999 Master 2 Marketing Communication, Université de Montpellier I

Mémoire de fin d'études : Facteurs influençant l'attitude des consommateurs vis-à-vis des produits d'importation. Le  
cas des produits russes en France )

1998 Master 1 Administration Économique et Sociale (Gestion des entreprises), University of Derby (GB)

1996 DEUG Mathématiques Appliquées et Sciences Sociales (Statistiques), Université de Rennes II

LANGUES Anglais : courant ; Allemand : scolaire (12 ans d'études)

INFORMATIQUE Word, Excel, PowerPoint, Internet, Access, Publisher, SPSS, Wordpress  
(Expert)

## **Centres d'intérêts**

---

- ACTIVITES Création d'un réseau (300 membres) et organisation de soirées, création d'un club oenologique  
amateur (20 membres) et organisation de dégustations

SPORT Equitation

LOISIRS Voyages en autonomie, plongée, oenologie, membre de jury dégustateur de vins et de fromages  
(Concours Général Agricole et Vignerons Indépendants)