

Steve D. - Né le 17/06/1974
75020 Paris
18 ans d'expérience
Réf : 1604261665

Responsable administratif

Objectifs

- Intégrer une entreprise et participer a ses enjeux

Ma recherche

Je recherche un CDI, en Ile de France, dans les Services Commerciaux.

Formations

bts force de vente

Expériences professionnelles

Fev 2011 a janv 2016

First Market Security/ Showroom Tordjman Métal C.A 571K€ Responsable Administratif, Commercial et Webmarketing Co-gérant / Janvier 2011 à Janvier 2016 • Réaliser la gestion, le suivi budgétaire et administratif de la structure. • Gestion de la productivité, de la rentabilité et coordination de l'activité / RH. Entretien des relations avec Fournisseurs / Administrations / Partenaires sociaux. • Pilotage administratif de l'ouverture de deux showrooms d'exposition. • Vente des produits anti effraction, service après-vente, développer, organiser et mettre en oeuvre la politique commerciale et stratégie marketing de l'entreprise pour augmenter le CA (B to B et B to C). • Mise en place d'outils d'optimisation de gestion et de contrôle qualité. • Contrôle des résultats et satisfaction clients, acquisition de certification. • Concevoir et mener des actions de marketing, communication et publicité. • Conception de la charte éditoriale, graphique et rédactionnelle du site web. • Optimiser le trafic, le référencement naturel, montage des campagnes Google adwords et pages sur réseaux sociaux / Application mobile / Veille concurrentielle

Dec 2001 janv 2011

Groupe M6 Chargé de communication avec le public Superviseur service téléspectateurs Décembre 2001 à Janvier 2011 • Supervision du centre d'appels / Mise en place et Gestion de la production (CRM). • Transfert de la cellule de production sans interruption de service. • Restructuration des besoins du service / Création du S.I (BDD+ reporting). • Recrutement / Formation / Management des conseillers / Planification R.H. • Gestion - Contrôle des résultats quantitatifs et qualitatifs. • Liaison médiatique et coordination Groupe M6 et chaînes TNT. • Projet : Création / préparation / diffusion des sources d'informations. • Création des discours / Gestion des situations conflictuelles.

Nov 1999 a dec 2001

Ventadis Groupe M6 Conseiller clientèle Novembre 1999 à Décembre 2001 • Gestion d'un portefeuille clients en réception d'appels : • Ventes des produits et ventes additionnelles. • S.A.V : Gestion des appels et suivi qualité. • Assurer le traitement des demandes clients : Accueil et authentification du client en respectant la charte de la relation client, remplir les champs utiles du dossier client dans le système d'informations (qualification de la demande). • Ecoute et analyse de la demande du client, répondre en effectuant les consultations nécessaires dans les bases de données et le SI. • Emission d'appels : Renouvellement carte club pour fidélisation clients / Enquête

Dec 1997 nov 1999

Groupe Hays Ceritex Chargé de clientèle Décembre 1997 à Novembre 1999 • SELFTRADE : Spécialiste dans le

courtage boursier sur Internet : Mise en place de la cellule de réception d'ordres de bourse. Création du système de traitements des appels et discours clients. • S.F.R : Réception d'appels pour la mise en service des packs. Opérations de parrainage et formation des doublons. • A.X.A assurances : Help desk.

Langues

- Anglais parlé: scolaire / écrit: notions

Atouts et compétences

Chargé de clientèle, management, commercial, administratif et webmarketing (Expert)

Permis

A, B

Centres d'intérêts

- Voyages : Europe, Asie, Amérique
Fitness, Arachnologie,