

**Luc B.** - Né en 1977  
**69740 Genas**  
**15 ans d'expérience**  
**Réf : 1608110840**

## Direction de projet

### Ma recherche

---

Je recherche tout type de contrat, en Rhone Alpes, dans les Services Commerciaux.

### Formations

---

2002 : DESS Marketing et Stratégie à l'Université de Paris-Dauphine  
2000 : MSG (Gestion) à l'Institut Supérieur de l'Entreprise de Montpellier I  
1998 : DEUG de Sciences Economiques et de Gestion à l'Université de Metz Paul Verlaine  
1995 : Baccalauréat ES - Economie et Social

### Expériences professionnelles

---

#### **CDI – juin 2014 : 2 ans**

Directeur Pôle Conseil & Services COHERIS - ESN : Logiciel, Services & Business Consulting o Membre du comité opérationnel de direction, en charge du pilotage et du développement o Stratégie de comptes clients, développement de l'offre et coordination des opérations o Gouvernance des projets de transformation, Organisation, Processus, AMOA, Conduite du changement o Pilotage de projets du programme OpenFoodSystem (Seb), gestion des relations partenaires (PPP/BPI) o Management d'équipes pluridisciplinaires

#### **CDI – janvier 2008 : 6 ½ ans**

Directeur de Projet Client COHERIS - ESN : Logiciel, Services & Business Consulting o Gestion des comptes clients, des contrats, des avenants, identification et transformation d'opportunités o Optimisation des performances opérationnelles : Pilotage, Service Client, Unité commerciale, Marketing o Gouvernance des projets de transformation, Organisation, Processus, AMOA, Conduite du changement o Management d'équipes pluridisciplinaires

#### **CDI – mai 2005 : 2 ½ ans**

Responsable Marchés GIE-GERS - CEGEDIM : Leader mondial du Conseil & CRM pharmaceutique o Conseil en analyse marketing et commerciale, développement des usages des offres proposées o Coordination équipes back & front office, animation de la production de services, management o Gestion de la relation client, des contrats et développement commercial

#### **CDI – avril 2003 : 2 ans**

Manager marketing distributeur IRI France - Groupe SYMPHONY : 2ème panéliste distributeur mondial o Conseil en marketing : NESTLE, UNILEVER, TEREOS, SODEBO o Réalisation / Coordination des études marketing, de la veille et des tendances o Gestion de la relation client, des contrats et développement commercial

#### **Stages DESS – 2002/2003 : 1 an**

Marketing et Etudes Sociétés: KRAFT Foods, HEINEKEN, DANONE o Etudes marketing : programme de fidélisation Culture Bière, merchandising BRSA Evian-Volvic o Gestion du marketing-mix opérationnel de marques Daim, Toblerone & Milka snacking Marketing Distributeur - Category Manager (CDD / Césure - avril 2000): 1 an CORA - 6ème distributeur français : Enseignes CORA, Houra.fr, Match, Truffaut, Animalis o Gestion pour 59 hypermarchés CORA de plusieurs catégories de produits (80 Millions € gérés) o Analyse des marchés et performances du réseau, mix marketing, remodeling, animation filière

## Atouts et compétences

---

### Gestion et développement d'activité

- o Membre du comité opérationnel de direction, pilotage et reporting
- o Gestion de comptes, développement commercial et management transverse de commerciaux
- o Définition de la stratégie de comptes et des plans d'actions associés en lien avec la direction des ventes
- o Structuration et promotion de l'offre en coordination avec les directions marketing et développement
- o Management d'équipes hiérarchique et fonctionnelle, coordination des opérations

### Direction de projet

- o Gouvernance, comité de pilotage, reporting
- o Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage (AMOA)
- o Coordination de la maîtrise d'oeuvre (MOE)
- o Animation d'ateliers fonctionnels et métiers
- o Management et Conduite du changement

### Gestion de la production de service

- o Gestion contractuelle des clients
- o Coordination des opérations transverses et multi-sites
- o Delivery de prestations au forfait, régie et support
- o Monitoring des indicateurs de service / SLA
- o Organisation des processus et compétences

### Structuration et pilotage de service client

- o Diffusion de la culture client & Conduite du changement
- o Organisation & Refonte des processus fonctionnels (back / front office / commerce)
- o Implémentation de logiciel CRM (Service Client > 300 users) et SFA (Force de ventes > 100 users)
- o Définition des KPIs & Tableaux de bord de pilotage (Satisfaction, Qualité, Productivité)
- o Accompagnement sur tous les projets transverses liés à l'optimisation de l'expérience client

### Business Consulting, Data Science et Innovation

- o Business partner & Manager de la transformation
- o Cadrage stratégique et opérationnel, définition des objectifs
- o Identification des opportunités et des leviers de croissance
- o Alignement des organisations, des systèmes et des analyses
- o Accompagnement à la mise en oeuvre marketing, commerciale et digitale (Expert)