

**Charles Q.** - Né  
**92340 Bourg-la-reine**  
**21 ans d'expérience**  
**Réf : 1802231215**

## Responsable d'affaires

### Ma recherche

---

Je recherche tout type de contrat, en Ile de France, dans les Services Commerciaux.

### Formations

---

2016  
Master 2 en Management de Projet et d'affaires  
(en cours).IIM CNAM

2013  
Business English Certificate, British Council, Paris VII

2009-2010  
Master Professionnel 1 Responsable en Gestion  
IGS-ESAM.(European School of Advanced Management)  
Groupe IGS Paris XVII

### Expériences professionnelles

---

#### 2011 à ce jour

Attaché de Relations Clientèle Europ Assistance • Gestion de la relation clientèle et suivi du portefeuille • Lancement en interne des contrats et suivi opérationnel • Établissement des reporting mensuels et annuels • Rédaction des documents contractuels • Identification des prospects et qualification des besoins • Identification, désignation et suivi des prestataires • Négociation des contrats jusqu'à la régularisation • Prospection, fidélisation et développement du portefeuille • Réponses aux appels d'offres et participation aux soutenances • Gestion des réclamations • Co-management des services support

#### 2006-2011

Chargé des opérations de Téléservices Mondial Assistance France • Lancement opérationnel des prestations d'assistance à l'échelle internationale • Mise en oeuvre des prestations en collaboration avec les prestataires de services • Suivi opérationnel de la clientèle internationale • Formation des nouveaux collaborateurs • Initiation aux outils et aux process internes

#### 2005-2006

Contrôleur de commandes Groupe EXEL-DHL • Contrôle de commandes et de conformité des produits grands comptes (PC City, etc.) • Management des équipes de préparateurs

#### 2004-2005

Commercial Grands Comptes PLANETE INFORMATIQUE • Prospection et vente des services en B to B • Création de partenariats et suivi du portefeuille clients (INEO, Verger Delporte, Mairie de Paris, ..) • Rédaction des propositions commerciales • Management des prestataires affectés sur les chantiers

#### 2002-2004

Contrôleur de commandes TECH DATA/ H&M • Contrôle informatisé des commandes Grands Comptes

#### 1995-1996

## Langues

---

- Anglais : Bilingue parlé: scolaire / écrit: notions

## Atouts et compétences

---

- Gestion de la relation clientèle et suivi du portefeuille
- Lancement en interne des contrats et suivi opérationnel
- Établissement des reporting mensuels et annuels
- Rédaction des documents contractuels
- Identification des prospects et qualification des besoins
- Identification, désignation et suivi des prestataires
- Négociation des contrats jusqu'à la régularisation
- Prospection, fidélisation et développement du portefeuille
- Réponses aux appels d'offres et participation aux soutenances
- Gestion des réclamations
- Co-management des services support

### INFORMATIQUE

Pack Office

Business Object

SharePoint

SCOP

Microsoft Dynamics

MS Project (Expert)

## Centres d'intérêts

---

- Voyage

Marche

Lecture