

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

Chargé de marketing. SOCIÉTÉ EUREKA • Elaboration des offres, ciblage et promotion des produits

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