

Emmanuel F. - Né
92150 Suresnes
28 ans d'expérience
Réf : 1911251102



Directeur service clients

Ma recherche

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Ile de France, dans les Services Commerciaux.

Formations

2014 : à Institut Français de Coaching
Formation Technicien P.N.L

2012 :
Formation : développer un S.A.V en centre de profits.

2011 :
Formation C.H.S.C.T.

2007 : à Afnor
Formation audit interne

2005 :
Formation Prise de parole en public et Team management.

2002 :
Formation Excel et formation Management.

2000 :
Formation Management et formation Gestion de budget

1986 : Bac +2 à INSTITUT CONTROL DATA sur Paris
Diplôme de technicien de maintenance

1985 : Bac
BAC Electronique

Expériences professionnelles

2007 - 2014 :
Directeur Service Clients chez A.menarini : Distribution D'automates D'analyses Médicales

- Manager en direct une équipe pluridisciplinaire de 15 personnes.
- Gérer le Budget Service Clients / P&L.
- Diriger et superviser l'activité nationale du Service Clients : 1200 Clients.
- Gérer l'activité Terrain des techniciens avec comme impératif la satisfaction clients.
- Développer et Fiabiliser les produits avec les fabricants à l'International.
- Gérer l'activité de Reconditionnement.
- Définir la politique des contrats de maintenance.
- Gérer l'approvisionnement des pièces détachées.
- Assurer le bon déroulement des installations chez les clients.
- Mettre en place et suivre un call center.

- Gérer les formations et le suivi technique d'une gamme d'une vingtaine d'instruments.
- Créer et gérer des indicateurs qualitatifs et quantitatifs du Service Clients.

Contributions marquantes :

- Reprise d'un service en situation de crise (démission Hotline et équipe terrain démotivée).
- Développement C.A Service (1Million d'euros).
- Création des indicateurs Service.
- Maintien de la motivation et de la cohérence Service malgré l'absence de Direction Générale durant 1 An (2009-2010).
- Action de développement personnel des collaborateurs (création de nouveaux postes et redéfinition de Poste).
- Mise en place d'un service en adéquation avec les attentes clients (Taux de satisfaction à 90 %) et les impératives sociétés.

1991 - 2007 :

Responsable Régional Service Client chez Bio Mérieux : Fabrication Et Commercialisation D'automates Destinés à L'industrie Et Au Secteur Médical (laboratoires Privés, Centres Hospitaliers)

- Encadrer une équipe de 6 Ingénieurs d'application, 18 Techniciens et 2 Gestionnaires de planification.
- Diriger et superviser l'activité d'une équipe régionale par une présence terrain et le suivi de tableaux de bord.
- Gérer le budget de fonctionnement de ma région.
- Accroître le chiffre d'affaires lié à la vente de contrats de la région en :
 - animant et motivant les techniciens de ma région
 - développant la synergie entre techniciens, délégués commerciaux et spécialistes applications
- Assurer la qualité du service rendu aux clients et faire appliquer sur le terrain les règles liées à une assurance qualité.
- Assurer le bon déroulement des installations clients.
- Assurer le recrutement et la formation de mon équipe.
- Savoir être l'interlocuteur privilégié des clients de ma région pour le Service Clients afin de résoudre les problèmes.
- Participer à l'élaboration de la politique Service Clients France et être force de propositions.
- Travailler avec le Marketing pour l'élaboration des plans d'actions communs aux ventes et services.

Contributions marquantes :

- Encadrement d'une équipe hors compétence métier (Ingénieur Appli).
- Développement des actions communes.
- Participation active aux décisions de développement du Service Clients.
- Résultats : Région ayant les meilleurs résultats en termes d'activité, de vente de contrats (80% de prise de contrat en fin de garantie) et de maintenances à jour.
- Développement des compétences terrain avec des missions spécifiques.

Responsable Régional Support Equipement

- Bio Mérieux

Contributions marquantes :

- Poste créé suite à mes propositions d'organisation.
- Reprise de la gestion d'une équipe d'ex-collègues (Challenge personnel).
- Participation active à l'organisation de réunions régionales (Synergie Techniciens, Ingénieurs Application, Commerciaux).
- Intégration de personnel suite aux rachats de 2 sociétés (Organon technica , Biotrol).

Technicien Service Après-vente

- Bio Mérieux

Contributions marquantes :

- Mise en place du Service Clients Bio Mérieux : initialement seulement 5 techniciens France assurant l'assistance technique et terrain, 70 techniciens aujourd'hui.
- Autonomie technique (Absence de support technique).
- Gestion de la moitié de France durant 2 années

1986 - 1991 :

Technicien service après-vente chez Technicon/siemens

- Assurer le service après-vente : maintenance préventive et curative de matériel informatique.

Point notable :

- Plus jeune technicien itinérant de la Société

Atouts et compétences

Développement d'organisation et gestion de centres de profits

Centres d'intérêts

Rollers, Natation, Equitation (C.S.O).

Membre du S.I.D.I.V (Syndicat de l'Industrie In Vitro), Commission Services Clients.

Membre de l'A.F.S.M (Association Française des Services et de Management).