

**Anthony M. - Né**  
**53300 Ambrières-les-vallées**  
**Plus de 10 ans d'expérience**  
**Réf : 2003210552**

## **Customer services & commercial**

### **Ma recherche**

---

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

### **Formations**

---

**2005** : Bac à Lycée Jean-Pierre Timbaud sur Aubervilliers  
Métiers de la Comptabilité et du Secrétariat - BAC

**2004** : BEP à Lycée Jean-Pierre Timbaud sur Aubervilliers  
Métiers de la Comptabilité et du Secrétariat - BEP

### **Expériences professionnelles**

---

**10/2017 - 2017** :

Customer Services & Commercial chez B'o Resort sur Bagnoles De L'orne

- Remplacement ponctuel du superviseur du centre d'appel
- Conseil & Réservation de deux établissements Thermaux (Bagnoles de l'Orne et Châtel-Guyon) (Cure thermale, Soins bien être SPA, Hébergement, Restauration, Assurance, Transport)
- Personnalisation de séjour
- Vente de prestations additionnelles
- Relance téléphonique d'anciens clients et des clients prospects
- Appels entrants et sortants
- Gestion des Tour-Operators (Booking, Thalasséo, Vente-Privée, Expédia, Showroom, Brittany-Ferries, Locasun, FamilyTrip, Voyage Privé, Wonder-WeekEnd etc...)
- Participation au salon des Thermalies à Paris

**2015 - 2017** :

Service Delivery Manager chez Square It Services, Client Société Générale sur La-défense

- Construction des plans d'actions
- Conception de l'organisation
- Garanti et pilote de l'atteinte des objectifs
- Encadrement et accompagnement des collaborateurs Gdd (12 personnes)
- Optimisation et amélioration de la relation client
- Garant du respect des engagements contractés
- Planification des ressources nécessaires pour le bon déroulement du forfait
- Responsable Hiérarchique des collaborateurs (prévention, sensibilisation, formation)
- Préparation et organisation des Co-Techs, Co-Pils & Co-Dir.

**2013 - 2015** :

Coordinateur Technique chez Square It Services, Client Société Générale sur La-défense

- Gestion des demandes d'accès
- Gestion des incidents de production
- Organisation de l'activité récurrente (pôle IDF)
- Gestion des Outages

- Gestion logistique
- Gestion du support externe (Outsourcer Iron Mountain & Sauv Data)
- Tape-Management sur 16 robots (Restore, Eject, Insert, Labellisation)
- Gestion call (Appel Nationaux et Internationaux)
- Work-Owner (Management et organisation charge de travail de 8 chargés d'affaires)
- Mise à jour NLYTE (Gestion Datacenter - Création équipement et Câblage)
- Astreinte

#### **2012 - 2013 :**

Coordinateur Technique chez Stephya Concepts, Client Natixis sur Lognes

- Organisation et planification de l'activité récurrente
- Gestion des incidents de production
- Planification et suivi de projet
- Préparation mensuelle du comité de pilotage
- Audit et mise à jour complet de l'outil Cockpit
- Étude travaux d'infrastructure en salle
- Gestion des opérations de dépollution de salle (courant faible & courant fort)

#### **2009 - 2012 :**

Technicien de support IT chez Stephya Concepts, Client Natixis sur Lognes

- Installation équipement (Serveur, Blade & Réseau)
- Câblage courant faible (RJ45 & FO)
- Opération Software & Hardware
- Traitement des incidents de production
- Audit des équipements en salle
- Gestion des fichiers référentiels clients
- Gestion des livraisons et des stocks

#### **2008 - 2008 :**

Agent Aéroportuaire chez Europe Handling Roissy sur Roissy

#### **2006 - 2007 :**

Agent administratif •Agent d'accueil •Agent recenseur •Agent d'entretien des écoles élémentaires et maternelles  
 •Accompagnateur des élèves en situation de Handicap •Gardien chez Mairie De La Courneuve sur La Courneuve

## **Langues**

---

Anglais (Oral : bonnes notions / Ecrit : intermédiaire), Italien (Oral : courant / Ecrit : avancé)

## **Atouts et compétences**

---

Management  
 Gestion de projet  
 Coordination  
 Technicien de support IT

## **Permis**

---

Permis B