

**Hafida H.** - Née en 1973  
**92130 Issy-les-moulineaux**  
**Plus de 10 ans d'expérience**  
**Réf : 2203111654**

## Responsable clientele

### Ma recherche

---

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

### Formations

---

**1996** : Bac +5  
DEA en Droit

### Expériences professionnelles

---

**08/2021 - 11/2021** :

Directrice Clientèle (en portage salariale /consultante) chez Propriétés Privées.com (secteur Immobilier) sur Nantes

**09/2017 - 06/2021** :

Responsable clientèle chez Parisdome (cosmétiques) sur Chartres

**02/2016 - 08/2017** :

Responsable clientèle B to B chez Pages Jaunes Doc sur Paris

**07/2015 - 01/2016** :

Responsable Service Clients chez Dokil Iko (ste De Service Service Pour Les Professionnels De Santé) sur Paris

**03/2012 - 06/2015** :

Directrice Call Center chez Ste Solinair sur Paris

**2012 - 2015** :

Consultante A mon compte B to B

**01/2009 - 02/2012** :

Responsable Plateau PARITEL chez Télécom sur Paris

**08/2008 - 12/2008** :

Responsable Plateau chez Qualiconta Ct (call Center) sur Paris

**01/1995 - 07/1998** :

Responsable des ventes chez Ste Well sur Paris

### Langues

---

Espagnol (Oral : courant / Ecrit : avancé)

### Logiciels

---

## Atouts et compétences

---

- Mise en place d'un outil CRM.
- Pilotage de la production et de la qualité des conseils et services proposés aux clients.
- Participation à la définition de la stratégie relation client.
- Management Direct et Transversal (de 4 à 50 chargées de clientèle).
- Mise en place des KPI'S et Analyse des divers statistiques et indicateurs de l'activité GRC).
- Formation des chargé(e)s de clientèle ainsi que des conseiller(e)s .
- Coaching et suivi des équipes.
- Pilotage opérationnel et formation des superviseurs.
- Formation sur la gestion des appels difficiles .
- Gestion des conflits.
- Mise en place des campagnes d'Informations et des Newsletters.
- Superviser le Back office, l'ADV et le service qualité.
- Encadrer une équipe de 04 collaborateurs et plus.
- Participer au recrutement du personnel.
- Formation sur les techniques d'approche du Téléphone en réception et en Emission d'Appels.
- Gestion de projet : mise en place et optimisation Service Client.
- Suivi opérationnel de la production et de la qualité : Concevoir les indicateurs de performance, analyser les résultats, détecter les dysfonctionnements et mettre en place des actions correctives.
- Recueil des besoins clients : analyse des réclamations, identification des besoins client
- Mise en place des Process du Service Clients (CRM, Scénarios d'appels, KPI'S, Scripts, Debriefs, Double écoute, planning des équipes, Enquêtes de satisfaction client, évaluations des performances individuelles et collectives ...)
- Conseil stratégique et accompagnement opérationnel.
- Positionnement de marque.
- Etude d'opportunités commerciales.
- Développement du discours de vente et de réception d'appels. (Professionalisation de la communication).
- Réalisations des supports commerciaux et des tutos vidéo métiers.
- Recherche et sélection des fichiers externes.
- Organisation d'événements clients.
- Pilotage d'opérations de marketing direct.
- Pilotage des calls in and off shores.
- Pilotage des divers projets dont les projets de lancement de nouvelles campagnes d'acquisition.
- Montage des challenges.
- Analyse des résultats.
- Définir des plans d'actions (stratégies, objectifs, moyens, communication) liés au développement et à l'atteinte des objectifs.
- Définition et suivi des indicateurs de performance et de qualité.
- Optimisation de l'efficacité commerciale et opérationnelle des canaux de vente.
- Création des campagnes d'appels sortants, entrants et digitales.
- Définition des processus et de la stratégie opérationnelle (ciblage, discours, dimensionnement).
- Développer la connaissance, la culture et l'expérience client.
- Elaborer et faire évoluer les procédures de qualité.
- Définir les priorités et effectuer les ajustements nécessaires
- Assurer la bonne diffusion de l'information, des procédures et des règles de gestion des abonnés
- Elaborer et participer à la stratégie de la relation clients
- Organiser les comités de pilotage
- Mise en place et développement des activités (fidélisation, rétention, acquisition (appels entrants, et sortants, live chat)
- Coordination des différents chantiers d'optimisation du niveau de la qualité et de l'expérience client
- Création et pilotage des opérations de fidélisation
- Gestion et pilotage des projets de télévente
- Redressement du service commercial et du service clients et résolution des problématiques RH existantes.
- Mise en plan d'une stratégie de communication interne et externe
- Proposition des plans de communications en interne et externe
- Mise en place des process et des modes opératoires de la GRC
- Mise en place des process et des modes opératoires de la VENTE

## Permis

---

Permis B

## Centres d'intérêts

---

Le cinéma