

**Idriss S.** - Né en 1978  
**75020 Paris**  
**21 ans d'expérience**  
**Réf : 2205120857**

## Relation client/pmo/rh

### Ma recherche

---

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

### Formations

---

**1999** : Bac +3

Licence "Sciences Commerciales" - HEC. Option : Marketing  
Evaluation stratégique à court et moyen terme du marché de la boisson gazeuse

### Expériences professionnelles

---

**05/2021 à ce jour** :

**CHARGE D'ETUDES SPECIALISEES - DIRECTION COMMERCIALE** chez Télédiffusion

Suivi de projets

? Reporting

? Supports aux départements dans l'élaboration de stratégies marketing et de pricing

**2017 - 2021** :

**DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES & FORMATION** chez Télédiffusion

? Réorganisation & transformation de l'entreprise

? Conduite du changement

? Développement projets RH

? Gestion de carrière, formation et plans de succession

? Communication interne & externe

? Relation syndicat d'entreprise, comité d'entreprise

**2016 - 2016** :

**RESPONSABLE D'ACTIVITE** chez Webhelp Centre De Contacts Off-shore

Responsable production en centre d'appel d'assistance technique pour le compte de Bouygues Télécoms

? + 2 M€ Budget

? Pilotage des objectifs contractuels et gestion des indicateurs financiers du projet sous ma responsabilité

? Optimisation du delivery de production

? Gestion de la relation client

? Pilotage des équipes opérationnelles (+ 200 collaborateurs)

? Préparer et mener avec le client Bouygues Télécoms les comités de pilotage opérationnels

**2013 - 2016** :

**DIRECTEUR PROGRAMME MANAGEMENT & COMMERCIAL** chez Topnet Systèmes Et Prestations De Nettoyage

Responsabilités Program Management :

En support au Directeur Général,

? Concevoir et piloter les programmes de change management , en supportant la croissance de l'entreprise.

? Réorganisation de l'entreprise, refonte et développement de la politique RH

- ? Transformer les directives stratégiques en plan opérationnels.
- ? Communication interne & externe
- ? Définition, priorisation et contrôle des projets stratégiques
- ? Supervision des projets de prestations de nettoyage
- ? Responsable Management de la qualité
- ? RMQ sur la mise en place et maintien d'un système de management de la qualité en vue de la certification ISO 9001 :2008 (Certification Obtenue en octobre 2013)
- Responsabilités Commerciales & Marketing : Management de la Direction Commerciale
- ? Réorganisation et Management de la Direction Commerciale
- ? Mise en place d'outils pour la force de vente (procédures, support, CRM, ....)
- ? Marketing & Communication
- ? Gestion des Appels d'Offres

**2010 - 2013 :**

**RESPONSABLE RELATION CLIENT GROUPE** chez Groupe Hasnaoui Représentant Des Marques Nissan, Volvo, Sony

- ? Développer une stratégie et organisation relation client pour le groupe et ses filiales :
- ? Définition et déploiement des outils collaboratifs
- ? Assurer le support business pour les filiales du groupe
- ? Project Manager/ control sur des projets transverses pour le groupe et ses filiales :
- CRM et ERP/ Business Intelligence/ Système d'évaluation des performances
- Relation Client, satisfaction client Ventes & SAV

**2006 - 2010 :**

**TQM AUDIT MANAGER** chez Orascom Télécom Opérateur Télécom

Manager une équipe de 30 personnes avec pour responsabilités :

- ? Assurer le Reporting et l'Analyse des indicateurs de performance relatifs au système de management intégré (ISO 9001, 14001 & 18001).
- ? Planifier et réaliser des audits réguliers des différents métiers de l'entreprise avec spécialisation en service clients.
- ? Apporter les actions correctives et préventives
- ? Etablir et suivre les plans d'actions

**2001 - 2005 :**

**MANAGER PMO -SERVICE CLIENTS** chez Orascom Télécom Opérateur Télécom

Coordination des activités et projets des services du Service Client (>1000 employés) : Centres d'appels, Back offices, Fraude, Recouvrement, rétention, Formation, Assurance Qualité, Support Technique, Boutiques, ...

- ? Suivi et coordination de l'implémentation de la stratégie sur les services opérationnels
- ? Implémentation des outils de Project management
- ? Gestion de projet/ PMO : Développement call center, déploiement boutiques, recouvrement,
- ? Audit et contrôle des process de la Direction Client.
- ? Responsable de la certification ISO 9001 du Service Client
- ? Préparation du Reporting régulier des activités du Service Client
- ? Evaluation et Analyse des Indicateurs de Performances
- ? Gestion du Budget
- ? Création, Implémentation et gestion du Système d'Evaluation des performances des employés
- ? Support Technique du Service Client (coordination avec les Dpt IT et Technique)

**2000 - 2001 :**

**ATTACHE DE DIRECTION MARKETING** chez Coca-cola

- ? Analyse de marché et suivi du plan marketing
- ? En charge du Reporting pour la Direction Marketing
- ? Suivi des campagnes marketing
- ? En charge du sponsoring et de l'événementiel

## Langues

---

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

## Logiciels

---

Pack Office, MS Project

## Atouts et compétences

---

Conduite du changement et pilotage de la performance  
Développement RH et systèmes d'évaluation  
Expertise Service Client et CRM  
Management centres d'appels In-shore et offshore  
Project & Program Management  
Système de management de la qualité ISO 9001 : 2008  
Management des fonctions support

## Permis

---

Permis B