

Samuel P. - Né en 1988
75009 Paris
12 ans d'expérience dont 4 à l'étranger
Réf : 2207131155

Chargé du développement international / chargé de clientèle

Ma recherche

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

Formations

2005 : Bac à Lycée Kennedy, Israel
Baccalauréat Littéraire

Expériences professionnelles

07/2012 à ce jour :

Responsable Europe e-Commerce et Administration des Ventes chez Moleac Europe Sas

- Organisation et mise en place de l'activité e-Commerce
- Pilotage de plans d'actions afin d'atteindre les résultats fixés par la hiérarchie
- Gestion des tableaux de bord et analyses nécessaires au suivi des ventes
- Création de nouvelles procédures afin d'assurer les progrès en terme de SAV

2012 - 2012 :

Responsable de Plateau chez Groupe Tessi / Sedi - Prestation Pour Sfr

- Responsable d'un Plateau de 52 Chargés de Clientèle pour la cellule Middle-office SFR Multi-Packs
- Mise en place de nouveaux outils de CRM afin d'optimiser les processus d'interactions clients
- Implantation du système de QA afin d'assurer l'aspect qualitatif en terme de service
- Gestion des flux et de la planification des différentes missions auprès des Chargés de Clientèle
- Chargé de la production des données statistiques concernant le rapport d'activité hebdomadaire des différents services

2011 - 2012 :

Superviseur Centre de Relations Clients chez Groupe Edenred / Accor - Prestation Pour R&s Consulting

Superviseur pour R&S Consulting de la préparation de réponse à l'appel d'offre émise par le Groupe Edenred / Accor

- Recrutement et formation d'une équipe de 6 personnes aux métiers de Chargé de clientèle et de Chargé de Back-office.
- Pilotage d'un groupe de travail concernant l'optimisation des différents outils de CRM
- QA Hebdomadaire et suivi personnalisé des employés

2009 - 2011 :

Team Leader chez Brightmark / Spiral Solutions - Jeux En Ligne, Israel

- Formation et gestion d'une équipe de 24 personnes aux métiers de Chargé de Clientèle et de Back-office Support
- Prise en charge du recrutement et de la planification des rotations de travail
- Superviseur de Call-Center
- Gestion du Back et Front-office concernant le suivi des dossiers clients

2008 - 2009 :

Chargé de Clientèle chez Brightmark / Spiral Solutions - Jeux En Ligne, Israel

- Résolution de problèmes techniques en ligne
- Conseil et suivi des transactions financières des clients
- Prise en charge et mise en relation des clients en situation de dépendance avec des organismes spécialisés

2008 - 2008 :

Chargé du Développement International chez Chambre De Commerce Internationale, Israel

Développement de différentes stratégies commerciales sous la responsabilité du directeur commercial

- Suivi régulier des clients lors des différentes campagnes commerciales
- Gestion des bases de données et création de contrats

2005 - 2006 :

Manager adjoint chez Café Aroma, Israel

Prise en charge de la préparation de l'établissement

- Gestion des stocks
- Accueil de la clientèle, service et encaissement des commandes

Langues

Anglais (Oral : courant / Ecrit : expérimenté), Hébreu (Oral : courant / Ecrit : expérimenté), Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

Logiciels

Pack Office

Atouts et compétences

Chargé du Développement International

Chargé de Clientèle

Permis

Permis B

Centres d'intérêts

Sports : Pratique régulière du Football et du Krav-Maga

Autres : Littérature : Classique, Policière

Cinéma : Comique, Aventure, Science-fiction