

Delphine B. - Née en 1978

--

20 ans d'expérience

Réf : 2212141314

Directrice des opérations

Ma recherche

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

Formations

2019 : Formation

Formation diplômante DPO

2002 : Bac +5 à Université Lyon 2

Master 2 Statistique et Systèmes d'Informations Socio-économiques

2001 : Formation à Université Grenoble 2

MST de Modélisation en Économie Appliquée

1999 : Bac +2 à Université Nice/Menton

DUT Statistiques et Traitement Informatique des Données - Franco-Italien

Expériences professionnelles

2019 à ce jour :

Directrice des Opérations chez Groupe Point S - Filiale Puissance Pneu

- Gestion opérationnelle et administrative de Puissance Pneu ☐ filiale en forte croissance
 - o Mise en oeuvre de la stratégie de la filiale en accord avec les valeurs et les ambitions du Groupe
 - o Pilotage et suivi opérationnel de la globalité de l'entité
 - o Définition & gestion du budget annuel, pilotage financier (situation mensuelle)
- Croissance à 2 chiffres depuis 3 ans avec un redressement de la structure pour arriver à une rentabilité forte. CA doublé depuis 3 ans ☐ atterrissage à 20 Millions d'euros sur 2022.
- Point d'entrée avec les différents services supports du Groupe.
- Management : équipe de 6 personnes (ADV et commerciaux sédentaires & Grands Comptes), fonctionnement en mode start up.
- Commercial :
 - o Suivi de la relation Grands Comptes, négociation et renouvellement des accords.
 - o Développement du portefeuille clients (toutes cibles) ☐ clients actifs multipliés par 2 en 3 ans.
- Stratégie digitale, marketing et communication :
 - o Gestion de la communication interne (auprès de nos clients) et externe (auprès des journalistes ou supports spécialisés - Gestion de l'agence de Relations Presse).
 - o Gestion et mise en place du plan marketing via différents canaux (mailing papier, print, emailing, prospection téléphonique, animation réseaux sociaux).
 - o Gestion et participation aux salons spécialisés ou conventions Grands Comptes.
 - o Fidélisation clients & acquisition de nouveaux clients
- Pilotage du site E-commerce : refonte complète du site E-commerce sur 2022, amélioration de nos offres, de nos services & fonctionnalités (élaboration d'une roadmap à 3 ans), négociation et référencement des fournisseurs.

En complément, encadrement du service SAV du GROUPE POINT S : réclamation adhérents et clients, gestion des avoirs, suivi des commandes...

2008 - 2019 :

Directrice des Opérations chez Enov / We Fieldwork - Services Aux Entreprises

- Organisation et coordination du fonctionnement de la Direction des Opérations (4M€) et de la société WE Fieldwork (2M€): gestion 6 pôles d'activités comme des centres de profits (Pilotage d'un Call center au Maroc pendant 7 ans avant fermeture définitive).
- Développement et animation de tableaux de bord: définition des budgets de mes départements et gestion, ajustement des ressources nécessaires, suivi, contrôle et mise à jour avec objectif de marge / CA. (Membre du Comité de direction pendant plusieurs années avant sa suppression). Reporting régulier à la Direction.
- Management, supervision et coordination d'une équipe pluridisciplinaire de 25 personnes : recrutement des équipes, contrôle de la qualité du travail et montée en compétence, gestion des plannings, animation des réunions mensuelles et suivi des KPI.
- Commercial : relation commerciale Grands Comptes. Rédaction de propositions commerciales et Appels d'offres auprès de clients Français et Internationaux.
- Organisation et supervision des projets : lancement, suivi, bilan...
- Missions stratégiques : responsable Qualité ISO 20252, Correspondant RGDP, mise en place d'une communauté de Consommateurs (Myconsoo.fr), gestion de projets transverses

2007 - 2007 :

Responsable Marketing Client chez Toupargel - Commerce De Détails De Produits Surgelés

- Marketing direct : mise en place, chiffrage et retour sur investissement des opérations commerciales ciblées
- Routage, gestion et optimisation de l'envoi des catalogues,
- Analyses approfondies Marché, Consommateurs et Produits
- Management d'une équipe de 2 personnes

2002 - 2007 :

Responsable des Etudes Statistiques chez Groupe Go Sport - Commerce De Détails D'articles De Sport

- Création et mise en place du service Statistique au sein du Groupe Go Sport.
- Marketing direct : mise en place d'actions marketing autour du programme de fidélité du Groupe Go Sport
- Services Clients : mise en place de la carte cadeau / carte de financement
- Études quantitatives et qualitatives (création d'un Panel de consommateurs)
- Géomarketing : optimisation de la distribution des dépliants en France.
- Management d'une personne

Langues

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

Logiciels

Pack Office, Cegid

Atouts et compétences

- Gestion opérationnelle et administrative
 - Management
- Développement et animation Commercial
 - Stratégie digitale, marketing et communication
 - Pilotage du site E-commerce

Permis

Permis B