

**Nicolas N.** - Né en Juillet 1989  
**78930 Guerville**  
**13 ans d'expérience**  
**Réf : 2301201305**

## Responsable service après-vente

### Ma recherche

---

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

### Formations

---

**2023 :**

### Expériences professionnelles

---

**2022 - 2022 :**

Responsable service après-vente automobile

- Mise en place d'un processus qualité (satisfaction client à mon arrivée 48%, à mon départ 93%)
- Développement du CA (+22% en 6 mois)
- Gestion de personnel (6 collaborateurs + 1 CQP)
- Recrutement de collaborateur
- Aide réception APV et magasin PRA
- Briefing du personnel
- Gestion Planning du personnel
- Gestion des garanties, factures, relances, etc...
- Gestion des déchets de recyclage
- Supervision et organisation des achats magasin PRA
- Commande et gestions véhicules de prêts
- Maitrise des conflits collaborateurs / clients
- Suivi du chiffre d'affaire, productivité, qualité, rentabilité

**2017 - 2021 :**

Responsable service après-vente (Audi / Vw)

- Prise de rendez-vous téléphonique et physique
- Accueil et conseil client
- Rédaction d'OR
- Vente additionnel (meilleur vendeur du groupe)
- Distribution OR compagnons
- Suivis de véhicule en atelier
- Rédaction contrat véhicule de prêt
- Restitution du véhicule client avec explication travaux
- Facturation et encaissement
- Maitrise des conflits clients
- Gestion de la qualité de service premium

**2012 - 2017 :**

Artisan VTC indépendant

- Création d'entreprise / Pplan / Financement
- Développement et fidélisation clientèles / réseaux

- Gestion agenda de réservation
- Gestion de la comptabilité, etc...

**2010 - 2012 :**

Directeur de restaurant (Crêperie familiale)

- Recrutement
- Formalité d'ouverture
- Gestion du personnel (8 collaborateurs) (planning, respect des procédures, etc...)
- Commande et gestion des stocks marchandises
- Formation des arrivants sur tout type de poste. (Service, encaissement, cuisine, plonge)

**2008 - 2010 :**

Serveur / cuisinier crêpier

## Langues

---

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

## Atouts et compétences

---

Responsable service après-vente

## Permis

---

Permis B