

**Jean-françois R.** - Né en 1980  
**79000 Niort**  
**23 ans d'expérience**  
**Réf : 2403040845**

## Directeur de magasin

### Ma recherche

---

Je recherche tout type de contrat, sur toute la région Nouvelle-Aquitaine, dans les Services commerciaux.

### Formations

---

**2001** : Bac +3 à UCO  
Bachelor manager en grande distribution

**2000** : Bac +2 à Lycée St Joseph  
BTS : Management des unités commercial

### Expériences professionnelles

---

#### **2022 à ce jour :**

Manager de plateau chez Plateau D'assistance Téléphonique sur Niort

Gestion et supervision de l'équipe des chargés d'assistance téléphonique pour assurer un service de haute qualité.

Suivi continu de la performance des chargés, y compris le contrôle régulier des KPIs pour optimiser la productivité et l'efficacité.

Mise en oeuvre de la méthode de double écoute pour évaluer et améliorer la qualité de service et la compétence des agents.

Gestion de la satisfaction client pour s'assurer que le service fourni répond aux attentes et aux besoins des clients.

Prise de décisions sur des cas complexes, en fournissant des solutions efficaces et adaptées.

Mise en place des entretiens annuels pour évaluer la performance des chargés et discuter des opportunités de développement et d'amélioration.

Développement des compétences des chargés d'assistance téléphonique à travers la formation et le coaching, pour améliorer la qualité du service et atteindre les objectifs

#### **09/2021 - 11/2021 :**

Directeur de magasin chez Cigusto sur Rennes

Supervision de la gestion de cinq magasins de cigarettes électroniques, assurant un fonctionnement efficace et une qualité de service irréprochable.

Mise en oeuvre de la politique commerciale de l'enseigne, en garantissant son adhérence et son efficacité dans tous les magasins sous ma responsabilité.

Suivi régulier des résultats des ventes, des stocks et des performances financières de chaque magasin pour assurer leur rentabilité.

Gestion des équipes, y compris le recrutement, la formation, le suivi de la performance et la motivation pour assurer une productivité optimale et un service client de qualité

#### **03/2021 - 08/2021 :**

Directeur Régional chez Noz

Recrutement des directeurs de magasin, en assurant la sélection de candidats.

Suivi et analyse des performances de 23 magasins dans ma région, en utilisant des données quantitatives pour

évaluer la performance et identifier les opportunités d'amélioration.

Responsable de la sécurité des magasins, en mettant en oeuvre des politiques et des procédures pour assurer la sécurité des employés et des clients.

Développement et mise en oeuvre de plans d'action pour les magasins en décalage, afin d'optimiser leurs performances et d'atteindre les objectifs fixés

**2017 - 2019 :**

**Directeur de Magasin chez But International**

Gestion d'un magasin de 3000m<sup>2</sup> et d'un dépôt de 3000m<sup>2</sup>, assurant un fonctionnement efficace et organisé pour optimiser les opérations de vente et de stockage.

Responsable de 35 collaborateurs dont 5 agents de maîtrise, y compris le recrutement, la formation, et la supervision pour garantir un travail d'équipe productif.

Augmentation du chiffre d'affaires de 8 millions € TTC en 2017 à 10,5 millions € TTC en 2019, démontrant des compétences solides en gestion et en croissance des ventes.

Nomination en tant que chef de file web pour la région Auvergne, montrant une compétence avérée dans la gestion du e-commerce.

Gestion des stocks, y compris la réalisation d'inventaires généraux et tournants

Obtention d'une satisfaction client de 8,5/10 (fort engagement envers un service de qualité)

Dépassement des objectifs EBITDA, avec un résultat de 245 000€ pour un budget initial de 153 000€, entre le 01 juillet 2018 et le 31 mai 2019.

**2016 - 2017 :**

**Directeur de Magasin chez But International sur Paris**

Magasin de 1800m<sup>2</sup> / Dépôt de 1400m<sup>2</sup>. Effectifs : 12 collaborateurs (3 agents de maîtrise)

CA en 2016 : 3.5 Millions € TTC / CA en 2017 : 5 Millions € TTC.

Mise en place d'une liquidation avec suivi des travaux de remodeling magasin et réouverture

Mise en place de partenariats avec les clubs sportifs locaux.

**2012 - 2016 :**

**Directeur de Magasin chez But International sur Paris**

Magasin de 2000m<sup>2</sup> / Dépôt de 2000m<sup>2</sup> / Effectifs : 12 collaborateurs (3 agents de maîtrise)

CA en 2012 : 3 Millions € TTC / CA en 2016 : 6 Millions € TTC

**2010 - 2012 :**

**Chef des ventes chez But International**

Magasin de 3000m<sup>2</sup> / Dépôt de 3000m<sup>2</sup>, 12 collaborateurs

Mise en place et suivi personnalisé des résultats sur le chiffre d'affaires, sur les services

Extension de garanties, Financements, Accessoires, Taux de transformation

Mission de 6 mois à Angers transfert du magasin à l'écoparc Atoll

**2005 - 2010 :**

**Vendeur Polyvalent chez But International**

Magasin de 2000m<sup>2</sup> / Dépôt de 2000m<sup>2</sup>.

Ventes de produits & services / livraison et installation des produits chez les clients

**2003 - 2005 :**

**Gérant d'une Salle de Spectacle chez Mairie De Nueil Des Aubiers sur Nueil Des Aubiers**

Gestion des réservations, des collaborateurs de la salle (intérimaire, société de nettoyage), des prestataires externes et du bon déroulement des manifestations

Responsable de la sécurité ERP1 et de la technicité lumineaire

**2000 - 2003 :**

Service militaire chez Armé - Garde Républicain sur Paris

Surveillance des palais nationaux à cheval et à pied  
Garde et prestige du président de la République  
Défilé lors du 14 juillet et des visites de chef d'état

## Langues

---

Français (Oral : courant / Ecrit : expérimenté)

## Logiciels

---

Pack Office

## Atouts et compétences

---

Prospection commerciale  
Définition de stratégie  
Négociation client  
Développement d'affaire  
Direction des achats  
Ouverture de magasins  
Passage de commandes  
Réalisation du cahier des charges  
Gestion du personnel  
Commission de sécurité  
Gestion d'équipe et leadership  
Recrutement & formation  
Suivi et analyse de la performance  
Gestion de magasin et de dépôt  
Gestion des stocks et inventaires  
Satisfaction et service client  
Mise en place de partenariats  
Maîtrise des KPI  
Développement des compétences  
des collaborateurs

## Permis

---

Permis B

## Centres d'intérêts

---

Musique : pianiste depuis 35 ans  
Équitation : galop 7 et moniteur  
Président d'associations  
Tennis  
Lecture  
Cinéma