

Isabelle TROTTET
287 chemin du Gonon
38080 St Marcel Bel Accueil
06.83.45.69.36
isabelle.trottet@gmail.com

Responsable Relation Clients 20 ans d'expériences en Service Clients



Management / Pilotage de la performance / Expérience Client et Satisfaction / Conduite du changement

2015 – 2018

PHOTOWEB

Produits photos personnalisés
Grenoble – BtoC et BtoB
150 personnes



RESPONSABLE RELATION CLIENT ET QUALITE

- » Management des équipes : 25 à 30 collaborateurs sur site ou free-lance
- » Coordination des activités et pilotage de la performance du centre de contacts multi-sites
- » Animation de la démarche d'amélioration continue et satisfaction
- » Optimisation des process du Parcours Client
- » Acquisition et déploiement de Sales Force services solution CRM.

Résultats :

Progression de 7% du taux de satisfaction globale

Diminution du coût des réclamations de 5%

Election Service client de l'année 2017 et 2018.

2012 – 2014

HOTELMEGASTORE

Grossiste hôtelier
Lyon – BtoB
35 personnes



RESPONSABLE SERVICE CLIENT

- » Supervision, pilotage et organisation des activités multicanales du service
- » Mise en place du management par objectifs : indicateurs de performance, rémunération variable et démarche process
- » Déploiement des outils de Gestion de la Relation Client
- » Management, coaching, animation et montée en compétence de 18 collaborateurs.

Résultats :

Mise aux normes des indicateurs: qualité de service, face à face client, délai de traitement des réclamations

Progression du taux de transformation des devis accessoires de 4 à 25%

Développement des synergies avec commerciaux terrain : +25% de C.A

Satisfaction client > 90% lors des 1ers sondages.

2010 – 2011

SCRAP ET VOUS

Ateliers de loisirs créatifs
Isère – BtoC / BtoB

FONDATRICE SOCIETE

- » Création, commercialisation et animation d'ateliers de scrapbooking
- » Achat et revente de matériel.

Résultats :

150 stagiaires en atelier et seuil de rentabilité atteint en 18 mois.

2005 – 2010

ORANGE

Lyon – BtoC
165 000 personnes



ANIMATRICE COMMERCIALE ET RELATION CLIENT

- » Déploiement de l'animation commerciale nationale dans le respect du contrat de service : 150 opérateurs et 20 managers
- » Pilotage, suivi et reporting des indicateurs clés de performance
- » Optimisation des outils de la Relation Client
- » Homogénéisation des pratiques managériales
- » Mise en place du dispositif d'Ecoute Client.

Résultats :

Service Client Lyon 3 fois en tête des challenges sur 30 sites

Progression de 15% du taux de satisfaction

Appropriation du Net Promoter Score par 100% des opérateurs du site.

2000 – 2005

France Telecom Mobile

ORANGE

Rennes – BtoC



MANAGER DE PROXIMITE

- » Encadrement de 15 conseillers de clientèle. Suivi et pilotage de la performance individuelle et collective
- » Développement des compétences commerciales
- » Animation de projets : Planning, Polyvalence mail, Qualité du discours client.

Résultats :

Meilleure équipe sur qualité de prise en charge des clients

Progression du taux de réponse par mail de 5 à 2 jours.

1998 - 1999

QUELLE La Source

VPC

Lille – BtoC

SUPERVISEUR ET FORMATRICE

- » Management et suivi d'une équipe d'opératrices en saisie de commandes
- » Formation des managers allemands aux techniques françaises de télémarketing.

Résultats :

12 managers formés en 2 mois.

FORMATIONS / INFORMATIQUE / LANGUES

Formation initiale:

1998: ECOLE SUPERIEURE DE COMMERCE de

St Etienne: Alternance au Crédit Agricole

1995: FACHHOCHSCHULE MUNICH Erasmus (Bac+3)

1994: IUT GEA (Gestion des entreprises)

Formations complémentaires:

2016: MBTI

2013: Enéagramme

2000/2010: Parcours Manager ORANGE

Langues: allemand courant, anglais

LOGICIELS et CRM: Pack Office, Avaya, Calabrio, Filemaker, Sales Force

CENTRES D'INTERET

- » Club des Professionnels de la Relation Client
- » Responsable "commission Joélette": association sportive de course à pied avec personnes en situation de mobilité réduite
- » Course en club: Marathons (Paris, Beaujolais) et Trails (5 par an)
- » Montagne