

# MANAGER RELATION CLIENT SITES DISTANTS & INTERNATIONAUX

## COMPETENCES

### MANAGEMENT

- ✓ Management d'Equipe
- ✓ Change Management
- ✓ Team Building
- ✓ Management Transversale
- ✓ Formation de Formateurs

### RELATION CLIENTS

- ✓ Expertise Front & Back Office
- ✓ Stratégie G.R.C.
- ✓ Design & Intégration KPIs
- ✓ Expert Serveur Vocal Interactif
- ✓ Solutions Cloud ININ/Genesys

### CONSEIL

- ✓ Analyse besoins clients
- ✓ Audits & Recommandations
- ✓ Définitions Plans d'Actions
- ✓ Gestion de Projets
- ✓ Déploiement Solutions

Lionel VICARI

06 29 11 51 98

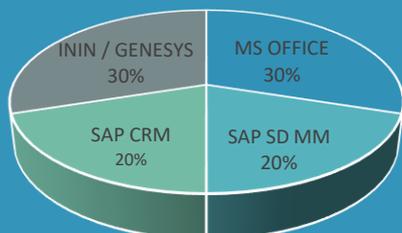
lionel.vicari@outlook.fr

46 ans, Marié, 1 Enfant

37 rue Louis Braille

38300 Bourgoin-Jallieu

## OUTILS



## LANGUES



## CENTRES D'INTERETS



## EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

- Indépendant | Depuis 2017**  
Ecrivain – Romans Fantastiques  
Chronique des Âmes Vol.1  
Transcendance Vol.1 & 2
- Groupe Luxottica | 2008 – 2017 (Sophia Antipolis, Londres, Lyon)**  
Chef de Projet Service Clients EMEA  
Harmonisation Process & Systèmes d'Information  
Design & intégration des KPI's  
Stratégie Couplage Téléphonie Informatique  
Pilotage intégration SAP SD & MM
- Freelance | 2005 – 2007 (Région PACA)**  
Consultant Relation Client  
Stratégie Relation Clientèle  
Organisation des Services Clients  
Perfectionnement process  
Création & Intégration de KPIs
- B BRAUN Médical | 2001 – 2004 (Boulogne-Billancourt)**  
Responsable Service Clients B to B  
Management d'équipe (12 conseillers de clientèle)  
Utilisateur pilote SAP et VoIP
- Wannago France | 2000 – 2001 (Paris)**  
Responsable des Opérations  
Développement réseau de partenaires  
Création catalogue produits
- Hutchison Telecom | 1999 – 2000 (Courbevoie)**  
Commercial Grands Comptes  
Développement portefeuille clients  
Formation utilisateurs
- V.U.E. Testing | 1997 – 1999 (Woerden, Pays-Bas)**  
Responsable Projet Tests Certifications IT  
Développement chaîne de distribution  
Stratégie fidélisation clients EMEA
- France Telecom | 1995 – 1997 (Rueil-Malmaison)**  
Formateur Produits & Services de Téléphonie Mobile  
Choix contenu de formation  
Création contenu de formation

## FORMATIONS

- Management Motivationnel | 2002 (CRECI, Boulogne-Billancourt)**
- 1<sup>ère</sup> année DEUG Communication | 1995 (La Sorbonne Nouvelle, Paris)**
- Bac A1 (Philosophie & Mathématiques) | 1994 (Lycée A. Kastler, Cergy)**