

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

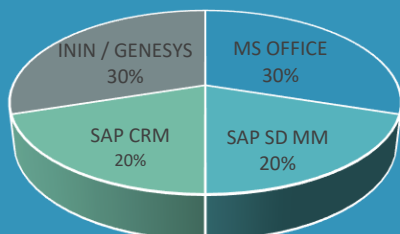
lionel.vicari@outlook.fr

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^{ère} année DEUG Communication | 1995 (La Sorbonne Nouvelle, Paris)**
- Bac A1 (Philosophie & Mathématiques) | 1994 (Lycée A. Kastler, Cergy)**