



## Muriel BRUNEL

47 ans

Responsable Relation Clients

## CONTACT



### TELEPHONE

06 26 47 43 61



### ADRESSE

69250 MONTANAY



### EMAIL

brunel.muriel@gmail.com



### RESEAUX

<http://linkedin.com/in/murielbrunel>

## FORMATION

- ⊙ **Bachelor RDCM**  
(Responsable Développement Commercial et Marketing)
- ⊙ **DUT GEA**  
(Gestion des Entreprises et Administrations)
- ⊙ **Baccalauréat Sciences Economiques et Sociales**

## A PROPOS DE MOI

Après une incursion dans l'immobilier, je suis impatiente de renouer avec l'exigence et la dynamique de la Relation Client.

Forte de mon expérience dans ce domaine, je peux vous apporter mes compétences en :

- Management et animation d'équipe,
- Pilotage des prestataires externes,
- Organisation, planification et gestion des flux entre les différents sites (routage et débordement ou gestion via centre d'appels virtuel)
- Pilotage de la performance et de la qualité,
- Amélioration continue,
- Gestion du budget,
- Communication et aisance relationnelle.

## EXPERIENCE PROFESSIONNELLE

### 2017 – 2019 | Conseillère en immobilier | RECHERCHE APPARTEMENT OU MAISON

Prospection téléphonique et physique, prise de mandats de vente, commercialisation (réponse aux appels clients, visites, négociation), suivi jusqu'à conclusion de la vente (offres d'achat, compromis, actes définitifs).

### 2015 – 2017 | Responsable Cellules Support Télévente | SFR-NUMERICABLE

Création de cellules après-vente externalisées (France, Maroc, Tunisie). Rédaction cahier des charges, définition et gestion budgétaires.

Tenue des comités de production et de pilotage avec les interlocuteurs externes.

Management d'une équipe de 3 pilotes de production.

Formation des équipes opérationnelles, contrôle de la performance et de la qualité.

### 2005 – 2015 | Responsable Service Clients | NUMERICABLE

Dans le cadre de l'externalisation globale de l'activité, mise en place et pilotage des activités de traitement des appels clients chez les prestataires. Fixation des commandes, routage des flux et gestion budgétaire des prestataires offshore : Tunisie et Maroc - environ 300 conseillers, budget de 700K€ annuels.

Tenue des comités de production et pilotage avec les interlocuteurs externes. Management d'une équipe interne de 4 personnes : 3 pilotes de production et 1 chargé de bases de connaissances.

### 2003 – 2005 | Responsable Plateau | NUMERICABLE

Management d'un plateau interne de production de 9 superviseurs et 80 conseillers de niveaux 1 et 2\* en gestion commerciale et assistance technique. Gestion des routages entre plateau interne et prestataires externes.

\* Frontline et Back-Office

### 2000 – 2003 | Responsable Planification | NUMERICABLE

Mise en adéquation des plannings des équipes internes de niveaux 1 et 2\* avec les analyses de flux et prévisions réalisées soit 100 personnes (logiciel Planexa), gestion des flux tendus et transmissions de commandes aux 2 plates-formes externalisées.

### 1998 – 2000 | Superviseur | NUMERICABLE

Management d'une équipe de 10 conseillers clientèle.

### 1995 – 1998 | Conseillère clientèle | NUMERICABLE