

Isabelle GALLIAN

Encadrement Busines Unit Commercial ADV Relation Client

Pour en savoir plus, consultez mon CV en ligne : www.doyoubuzz.com/isabelle-gallian



48 ans | Permis |

Saint Victor sur Loire

Encadrement Commercial

Expérience Clients

Relation Client

Jury Examen Conseiller et
Superviseur Relation Client à
Distance

Contact

✉ igallian@gmail.com

☎ 0668970564

📍 1 Allée Des Pins
42230 St Etienne, France

Présentation

20 ans d'expérience en Encadrement Commercial, ADV et Relation Clients.

Porte parole du Client dans l'entreprise, sensibilité commerciale accrue

Une dimension forte en Pilotage/Management/Gestion Centre de contacts

Expériences

Responsable Relation Clients

Thuasne

Saint-Étienne 2011 à octobre 2018



- Création politique Relation Clients en phase avec ambition de l'entreprise 220 M€ en 2020 (Orientations, budget, KPI, projets)
- Placer la voix du client au centre des processus de l'entreprise 2000 pers. (Quality monitoring, self care, supply chain...)
- Transformation d'un centre d'appels en centre Multicanal 3000 interactions/j (Dotation d'un outil de gestion multicanal, de planification, automatisation des indicateurs)
- Pilotage d'une business unit de 70 positions 5 chefs d'équipes
- Assurer la performance du centre de contacts. (97% taux d'accueil - 72% de niveau de service)

Responsable Service Clients

Elvetec Services

Pusignan, Rhone-Alpes, France 2008 à 2011



- Encadrement cellule ADV 10 p et cellule administrative (devis, appels d'offres) 5p.
- Membre permanent du CODIR.
- Pilote du processus qualité ventes et service clients : déploiement d'un outil de gestion des réclamations.
- Budget de CA 4 Millions d'euros sur 2010, dépassé. Référent de la marge : refonte des process de validation, enregistrement et application des prix de vente.

Responsable Equipes Commerciales

3Suisses

Lyon, France 1999 à 2008



- Dépassement des objectifs commerciaux (CA additionnel, carte 4*). Equipe de 15 personnes constituée.
- Encadrement : Pilotage, coaching, formations, animations
- Responsabilité de la qualité et de l'efficacité du traitement des réclamations clients sur le centre
- Projets transverses réseau (outils de planification, rémunération variable...)

Responsable Prescription

Goupe Millet

1998 à 2000



- Encadrement d'une équipe de 5 chargés de prescription (recrutement, pilotage)
- Mise en place de la politique Prescription, objectifs, sectorisation, rémunération.
- Dépassement de l'objectif (8 Mns € /an)

Chargée de Clientèle Grands Comptes

MMV

1996 à 1998



- Portefeuille de 200 prospects (groupes issus de collectivités), objectif dépassé CA 1.5M€/an
- Création d'un produit « clé en main », commercialisation, Administration des ventes, recouvrement

Formations

2ème cycle Management et Gestion - Affaires internationales (Erasmus)

IDRAC Lyon // HS Pays Bas

Septembre 1991 à juillet 1993

1er cycle européen de Commerce et Distribution

IDRAC Campus de Lyon

Septembre 1992 à juillet 1993

Baccalauréat

Septembre 1988 à juillet 1989

Compétences

Encadrement Commercial

- Vente et négociation
- Gestion business unit
- Gestion des risques
- Veille métier et concurrence

Expérience Client / Relation Client

- Centre de Contacts
- Qualité Satisfaction Clients
- Process
- Dimension opérationnelle
- Dimension stratégique

Management Centre de Contact

- Management d'équipes
- Recrutement Formation
- Pilotage
- Conduite Changement
- Satisfaction client
- Pilotage prestataires

Outils

- Logiciels Bureautique
- Outils de planification
- Gestion Multicanal Téléphonie Télécom
- CRM, plateformes marketing, ERP

Loisirs

Sport

- Parapente / Aviron / Running