



Nicolas CARETTE

☎ (Fr) : 00.33.6.03.56.26.00

caretten@yahoo.fr

Manager - Responsable de Production/ de Centre de Relation Client
18 ans d'expérience dans le management d'équipes.

Mon projet professionnel :
- Transmettre mon expertise et mon savoir-faire acquis dans le domaine du service client
- Accompagner l'entreprise dans le cadre sa professionnalisation et projet de développement d'activités

Expériences professionnelles

Depuis mai 2016 : Responsable de Centre de Relation Client – Tessi Documents Services – Lyon

Effectif managé : 5 Superviseurs, 1 assistante RH, 1 correspondant informatique, 1 vigie et 100 conseillers clients

Activités : prestataire de services pour le Pôle emploi (3949), la Mutuelle UMC et AMUNDI-TC (épargne Salariale)

Résultats :

- Professionnalisation du centre (mise en conformité) – mise en place instances du personnel (DP-CE-CHSCT)
- Démarrage de 8 nouvelles activités en 8 mois.

Octobre 2010 – avril 2016 : Responsable de Plateau/ Production - Euro Télé Services – Strasbourg

Effectif managé : 8 Superviseurs, 1 support technique, 1 vigie et 80 conseillers clients.

Activités : Monétique (bancaire et technique) pour le compte du Crédit Mutuel - CIC, Epargne Salariale et Presse (Service Client du quotidien Le Progrès, le Bien Public et le Journal de Saône et Loire)

Résultats :

- Obtention du Label de Responsabilité Sociale (2011 et renouvelé en déc 2014). Et du Label NF 345 délivrée par l'AFNOR (septembre 2013)
- Mise en place d'une démarche de réduction des coûts et d'augmentation des heures productives (70h par conseiller client en 2011 à 89h en 2013)
- Accompagnement et développement de 2 activités d'appels entrants et une activité d'appels sortants

Septembre 2008 – aout 2010 : Responsable de Plateau Médias Ecrits – Total Call - Casablanca

Effectif du site : 1500 conseillers multimédia. Effectif managé : 10 Responsables d'équipe - 240 conseillers

Activités : médias asynchrones (courrier-mail-indexation) et synchrone (tchat)

- Management et pilotage de 2 comptes client : FREE et ALICE
- Mise en place d'indicateurs de productivité, définition et suivi des objectifs quantitatifs et qualitatifs. Gestion des effectifs, planning et reporting

Résultats :

- Baisse du délai moyen de traitement des mails de 31% (31h au 1er sem 2009 vs 48h 2ème sem 2008)
- Obtention de la marque NF délivrée par l'AFNOR (2008)
- Accompagnement et mise en place de l'activité asynchrone ALICE sur le site de Casablanca

Novembre 2007- mai 2008 : Manager - Inter Mutuelles Habitat (IMH) - Lyon

Activités : Services dédiés à l'Habitat. Chiffrage, télé-expertise de sinistre.

- Démarrage d'une plateforme téléphonique de 20 positions - Contrôle des résultats, reporting.

Avril 1998 - octobre 2007 : Manager d'équipe commerciale et back-office - SFR Service Client - Lyon

Effectif site : 550 chargés de clientèle, 350 positions. **Effectif managé : 12 à 30.**

Activités : vente rétention - réclamation - service multimédia (front et back office)

Résultat : Obtention de la certification de service (label Qualicert) par l'organisme indépendant SGS ICS (2002 renouvelée en 2005)

Formation & Diplômes

2006-2008 MAITRISE en Pratiques Managériales – I.A.E - Université Lyon 3 - CIF
Master Administration des Affaires. Formation continue. Mention Assez Bien.

2005-2006 LICENCE Management des organisations, option Management Opérationnel des Centres de Contact Client - Université Lumière Lyon 2 – **VAE**

1993 DUT Techniques de Commercialisation - Université du Littoral, Dunkerque

Divers

Passionné de Nouvelles Technologies – Cuisine – Course à pied (Rando-Raid SFR – semi-marathons Marseille-Cassis, Strasbourg)