

Anne Fontaine  
20, Allée de la vraie détente  
30400 Villeneuve les Avignon  
06 73 47 01 69  
annefontaine2019@yahoo.com

Mariée  
2 enfants

## PARCOURS PROFESSIONNEL

---

### **TELEPERFORMANCE France Depuis OCTOBRE 2015 : DIRECTRICE DE COMPTES STRATEGIQUES**

**Mission principale : Management et développement de comptes stratégiques pour TPFSM ( Multi-secteur, multi-pays).**

**Management de la relation client** de comptes stratégiques : Garantir les indicateurs de satisfaction des Clients donneurs d'ordre et écrire les plans stratégiques à 3 ans.

**Management de la performance opérationnelle** : mettre en œuvre tous les processus métiers permettant d'améliorer les marges opérationnelles des comptes (Indicateurs Client et KPI's de productivité internes)

**Management de la performance financière** : Définir les meilleures stratégies par géographie permettant aux Clients donneurs d'Ordre de baisser les prix unitaires et d'augmenter la valeur pour TP

**Management commercial** : Développer le Chiffre d'Affaire du groupe par le conseil et la mise en place de services et ou produits à valeur ajoutée, négociation des modèles et des contrats.

**Management de projets** : Définir et mettre en œuvre des projets d'innovation et conseils, pour améliorer l'expérience client des clients finaux des marques et améliorer les taux de recommandation de Téléperformance.

### **MCRA – Free – Groupe Iliad (Paris – 8è) SEPTEMBRE 2011 – SEPTEMBRE 2015 : RESPONSABLE DES ACTIVITES D'ASSISTANCE COMMERCIALE ADSL et MOBILE**

**Missions principales : Décliner la stratégie de Relation client du groupe en objectifs opérationnels pour les 7 centres de contacts en France comme au Maroc, management de près de 40 % des collaborateurs de la DRA en transverses.**

**Management de la relation client** : Mise en place de tous les outils et moyens permettant la création de valeur et la diminution des coûts de contact.

**Management de la performance opérationnelle** : Définition des objectifs des centres de relation client.

**Management de la Qualité Opérationnelle** : Renouvellement des certifications NF des centres de contact

**Management et Gestion des Ressources Humaines** : Définition et mise en place des projets de formation métiers, de fidélisation des collaborateurs, suivi des indicateurs sociaux des centres d'appels mais aussi des parcours professionnels des managers de centre de contact.

**Management de projets** : Mise en place et suivi de projets visant à optimiser la qualité de la relation client, augmenter l'ARPU et réduire les coûts de gestion

### **PHOTOBOX SAS (Sartrouville – 78) DECEMBRE 2005 – Septembre 2011 : RESPONSABLE CENTRE RELATION CLIENT France et International.**

**Missions principales : Mettre en place le service clients et garantir la meilleure expérience clients pour augmenter la fidélité. Manager tous les projets visant baisser les taux de contact. Membre du comité de Direction, management d'une équipe de 40 personnes en interne et de 2 centres de contacts externalisés.**

**Management de projets** : Définition et mise en place de tous les projets visant à améliorer l'expérience client, développer la visibilité de la marque (Elu service Client de l'année 2011&2012) et la performance opérationnelle (SVI, Spotless service, Selfcare Web, centre de relations client externes... ), Mise en place de centres de contacts internes et externes

**Management des services clients** : Recrutement, sélection, et formation des collaborateurs du service client interne multilingues et pluridisciplinaires (email, chat, téléphone entrants / sortants), participation aux IRP.

**Management de la performance** : Création et mise en place des KPI's de performances opérationnelles, définition et suivi des budgets du Service Clients.

### **CCA QUALIPHONE out-sourcer AOUT 2004 à NOVEMBRE 2005 : SENIOR ACCOUNT MANAGER**

**Missions principales** : Gérer et développer les comptes clients (émission – réception) Management de la relation client et management du site de production (250 personnes) –(Groupe Roche ; Serono, Renault, Peugeot - Formation, Service Consommateurs Marie, Editions Atlas – Télévente,...)

### **LE NEW BUSINESS.COM agence de Marketing Direct – Orly (94) JUIN 2001 à AVRIL 2004 : RESPONSABLE CENTRE D'APPELS**

**Missions principales** : Développement commercial (prospection et rédaction des propositions), mise en place et management de deux centres de contacts multi-campagnes BtoB (Lyon 69- Orly -94)

### **CONVERGYS (MATRIX) out-sourcer – Montreuil (93) FEVRIER 2000 à MAI 2001 : CHEF DE CENTRE**

**Missions principales** : manager et développer le compte Cegetel Entreprises de 120 téléconseillers et 4 superviseurs (campagnes émission de télévente, prise de rendez-vous et création de trafic, réception : ventes additionnelles, info centre,...)

### **JANVIER 1997 à JANVIER 2000 : Superviseur**

**Missions principales** : Recruter, former et animer des équipes de téléacteurs afin de les faire monter en compétence et garantir les meilleurs niveaux de prestations.

**Janvier 1999 à janvier 2000 : Convergys** – Paris 13 – Out-sourcer

**Août 1998 à Décembre 1998 : Qualiphone** – Paris 15 – Out – sourcer

**Janvier 1997 à juillet 1998 : ADT-Tyco** – Les Ulis (91) – Sécurité

### **1993 à décembre 1996 : Différentes expériences de Commerciale Terrain et sédentaire**

## **DIVERS**

---

Maîtrise du pack office, Administrateur Hermes Pro et logiciels connexes, Right Now technologies, Jet Multimédia, Viatelecom

Anglais : Bonnes notions

Diverses formations sur la gestion de la relation client, communication interpersonnelle (Manager 1<sup>er</sup> RH (2000), Process Communication (2014) et gestion de projets (1999, 2014) Formations Management (leadership, diriger et motiver ses équipes, Paie, Recrutement....) – 2004, 2007, 2011