

Fabienne Michel
8 allée de la piscine
69530 Brignais
Tél : 06 62 12 94 25
fabienmichel70@orange.fr

MANAGER CENTRE DE RELATION CLIENTS

7 ans d'expérience en management d'équipe
et de projets orientés satisfaction client



EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Solvimo - Era Nov 2013 – Déc 2015 (2 ans)	Agent commercial en Immobilier <ul style="list-style-type: none">Négocier, vendre les biens et gérer un portefeuille de 20 clients ⇒ 110 K€ de CA pour un objectif de 100 K€
Optissimmo Avril 2012 – Déc 2014 (2 ans)	Gérante d'une société de marchand de biens <ul style="list-style-type: none">Acheter, rénover et vendre des biens immobiliersSélectionner les artisans et coordonner leurs interventions ⇒ Respect des plannings et des budgets
TNT Express France Janv 2005 – Mars 2012 (7 ans)	Responsable d'équipe et de projets formation <ul style="list-style-type: none">Manager, piloter, organiser et suivre l'activité d'une équipe de 4 collaborateursPlanifier et répartir les actions en fonction des ressources et de l'activitéAccompagner les collaborateurs dans le développement de leurs compétencesPiloter des projets transversauxRéaliser les bilans pédagogiques (analyse des résultats, rédaction de préconisations) ⇒ 250 téléconseillers formés chaque année en techniques de vente et relation client ⇒ Planification des actions pour plus de 4 000 stagiaires par an avec un taux de satisfaction de 95 %
Déc 2001 – Déc 2004 (3 ans)	Formatrice <ul style="list-style-type: none">Concevoir et animer des modules de formationOrganiser les sessions de formation ⇒ Création de plus de 15 nouveaux modules destinés aux directions commerciale et service clients (techniques de vente, gestion des appels difficiles, gestion des conflits, gestion du stress...) ⇒ Animation de 100 sessions par an d'intégration des nouveaux collaborateurs
Oct 2000 – Nov 2001 (1 an)	Attachée de clientèle <ul style="list-style-type: none">Fidéliser et développer le CA d'un portefeuille de 100 clients grâce à l'application d'une charte de qualité de service d'excellence ⇒ En 2001, 123 % des objectifs de CA réalisés
Juin 99 – Sept 2000 (1 an et 3 mois)	Conseillère commerciale <ul style="list-style-type: none">Réactiver un portefeuille de 1 000 clients inactifs et développer le chiffre d'affaires dans le cadre d'une création d'un nouveau segment de CA ⇒ Réactivation de plus de 20% des clients inactifs ⇒ Création des outils de suivi et d'analyse
Déc 98 – Juin 99 (6 mois)	Téléconseillère <ul style="list-style-type: none">Renseigner les clients, traiter les réclamations, proposer des services additionnels
Téléperformance 1993 – 1996 (3 ans)	Téléopératrice <ul style="list-style-type: none">Gérer les appels entrants et sortants

DIPLOMES / FORMATIONS

2000 - 2012	Profession tuteur (Convergences), Manager Coach (Vector Développement), Gestion de projet (Cegos), Management situationnel (Galaxie Conseil), Formations commerciales (MEJT)
1993	Licence d'ethnologie
1992	DEUG de sociologie

Université Lyon II