

**Philippe GASSELIN**

14, rue Perier  
92120 Montrouge  
Email : phgasselin@gmail.com  
Tel. : 06 16 371 264  
44 ans

**RESPONSABLE DE LA RELATION  
CLIENTS**

Gestion relation Clientèle et Commerciale - Définition  
et Pilotage d'activité - Conduite de Projets -  
Management et encadrement d'équipes

## Parcours professionnel

**2016 – A CE JOUR PARIS CONTENTIEUX INTERNATIONAL, TORCY (77) CDD**

Domaine : recouvrement des créances, enquêtes et renseignement commercial pour les entreprises  
Effectif de l'entreprise : 40 personnes

**CONSULTANT COMMERCIAL**

**2006 - 2015 AGREGE, PARIS (75)**

Domaine : optimisation et conseils en recouvrement pour les huissiers de justice  
Effectif du plateau : 120 personnes

**2011 - 2015 ADOJOINT DIRECTEUR PRODUCTION**

**2006 - 2011 RESPONSABLE PRODUCTION**

- *Gérer le développement, la performance qualitative et quantitative du service*

Evaluer, proposer et gérer les moyens budgétaires, matériels et humains pour un bon fonctionnement de service (coûts, charges, marges, délais), recruter le personnel en fonction des performances attendues, proposer les objectifs de satisfaction clients, définir et mettre en place les objectifs de performances individuels, concevoir et fixer les objectifs de satisfaction clientèle selon les règles fixées par l'entreprise, élaborer les outils de pilotage et optimiser l'organisation du service. Organiser le bon passage d'informations entre les services internes et transversaux.

- *Animation fonctionnelle des centres, assurer le suivi et contrôler l'activité pour l'atteinte des objectifs*

Animer les responsables de service, les mobiliser pour garantir le succès de l'activité dans le respect de la stratégie de l'entreprise. Déterminer et uniformiser les procédures de fonctionnement, analyser et contrôler les résultats selon les indicateurs de performance, élaborer et mettre en place les actions correctives, élaborer et suivre des tableaux d'indicateurs de performance et d'outils de contrôle positif, le tout visant la réussite des challenges et l'amélioration constante de la qualité de l'activité. Organiser les entretiens d'évaluation personnelle, mettre en place des formations permanentes pour une montée en compétence de l'équipe.

- *Concevoir et proposer des axes d'amélioration*

Constituer et piloter des groupes de travail relatif à la gestion de la relation clientèle, proposer à la direction de nouveaux dispositifs organisationnels à partir des indicateurs de performance sur l'activité existante. Proposer, ajuster et mesurer la pertinence et l'évolution de besoins (humain, matériel, outils) en adéquation avec la stratégie de l'entreprise et l'évolution des activités.

**RESULTATS**

Plus de 75% de créances recouvrées sur créances fraîches.

Mise en place en collaboration avec le Client d'une procédure de suspension de coupure service, ainsi que la réouverture de la fourniture suite paiements sécurisés sur les dossiers.

96% des programmations par CB transformées en paiement et 75% de validation des paiements pour les prélèvements.

Fidélisation du partenariat pour faire naître de nouveaux besoins

**1998 - 2006 FRANCE TELECOM CABLE, ISSY-LES-MOULINEAUX (92)**

Domaine : Câblo-opérateur

Effectif du plateau : 70 personnes

**1998 - 2006 GESTIONNAIRE CLIENTS PUIS CHARGE DE PROJETS**

- *Assurer le suivi de plusieurs centres d'appels*

Détermination et uniformisation des procédures de fonctionnement déjà existantes sur l'ensemble des plateaux, mise en place, suivi, élaboration de synthèses pour analyses des résultats, actualisations des bases de données...

- *Gérer la mise en place de nouveaux projets*

Création, mise en place et gestion d'une Hot Line technique en France et en Tunisie pour intervention le soir, week-end et les jours fériés, plateau de 40 personnes.

Création, mise en place et gestion en France d'une cellule de recouvrement, 30 personnes réparties sur 4 centres en France.

- *Contrôler l'activité*

Validation des recrutements, formation des nouveaux collaborateurs, mise en place de challenges...

**RESULTATS**

Hot Line technique :

+ 85 % des appels entrant sont "traités".

Cellule de recouvrement :

810 000€ de créances recouvrées par an.

Après 1 an ½ d'exploitation, moins 15% de résiliation pour cause de non paiement.

**Philippe GASSELIN**

14, rue Perier

92120 Montrouge

Email : phgasselin@gmail.com

Tel. : 06 16 371 264

44 ans

- 1995 - 1998 MANPOWER CADRES & MANPOWER INTERIM,**  
*CHARGE DE RECRUTEMENT, MANPOWER CADRES, Paris (75)*  
*ASSISTANT SAV, NIRO KESTNER, Montigny le Bretonneux (78),*  
*CHARGE DE RECOUVREMENT, HILTI FRANCE, Montigny le Bretonneux (78)*  
*ASSISTANT SAV, ALFA LAVAL, Plaisir (78) .....*
- 1993 - 1995 MONDIAL MOQUETTE, Orgeval (78)**  
*Responsable stock*
- 1992 - 1993 MATANA PUB, Paris (75)**  
*ATTACHE COMMERCIAL*
- 1990 - 1992 MANOIR DE PARIS, Paris (75)**  
*CHEF DE RANG*

## Formations

**2012 - Sinclair Formation**

«Monter et animer des modules de formation»

**2011 - AFDCC**

«Animer son équipe et motiver ses collaborateurs»

**2001/2000 - CEGOS**

«Gestion du stress»

**1999/2005 - MULTILIGNES**

Formations récurrentes aux métiers du téléphone et à la qualité du service

**1990 - Ecole de Paris des Métiers de la Table**

BTS Hôtellerie Restauration

## Centres d'intérêt

**Voyages :** États-Unis, Japon, Sri Lanka, Chine, Mexique, Canada, Martinique, Guadeloupe, Ile de la Réunion, Ile Maurice, Israël, Iles Maldives, Dubaï, ...

**Théâtre :** membre de Starter Plus (Starter Plus est une association qui propose un partenariat privilégié avec tous les théâtres parisiens).