



***** **

16/06/1973 (50 ans)

** ** ** ** **

Paris 19 Buttes-Chaumont (75019)

***** _ *****

*****@*****.***

Créateur et Directeur boutique, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

- nov. 2015 / déc. 2017** **Créateur et Directeur boutique**
MAD IN PARIS »
- oct. 2011 / oct. 2015** **Superviseur Franchise Speed Rabbit**
- janv. 2010 / juin 2011** **Manager Franchise Enghien**
Bains
- déc. 2007 / oct. 2009** **Gérant Manager / Franchise delivery**
- Création et Développement d'un fichier client sur la base de données géographique pour nouveau concept Speed Burger
- Mise en place et gestion du service Delivery sur Paris et R.P.
- févr. 2007 / avr. 2007** **Chargé de Clientèle**
Crédit Immobilier - Sté Empruntis
- Prise en charge de dossiers clients sur internet - Traitement et suivi du projet de Financement
- Gestion d'un portefeuille de prospects
- janv. 2004 / déc. 2006** **Chargé de Clientèle**
Sté France Télécom
- Gestion et traitement des litiges (lignes téléphoniques et ADSL)
- Relance des factures impayées
- Réponse aux attentes des abonnés liées aux difficultés techniques et litiges sur Transmission des données vers les différents services concernés
- janv. 2001 / janv. 2004** **Manager Adjoint**
Sté SEPSA/Pizza Hut
- Management d'une équipe de 20 personnes - Responsable inventaire hebdo ;
- - Gestion des stocks de marchandises
- Responsable planning - Contrôle et suivi du tableau de bord
- Gestion de caisse et Responsable clôturé - Responsable qualité produit HACCP
- Gestion des recrutements et intégration
- Mise en place d'un système de challenge dans le but de motiver mon équipe, d'assurer la cohésion au sein du groupe et de responsabiliser les employés sur la notion de satisfaction clientèle*
- janv. 1999 / janv. 2001** **Chargé de clientèle**
Wanadoo Téléperformance
- Suivi des comptes clients - Traitement des litiges
- Gestion des appels entrants - Recouvrement des factures impayées
- janv. 1991 / déc. 1998** BIS INTERIM

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 1998

LICENCE de Sciences humaines et sociales Mention Sociologie - Option « Anthropologie » - BAC+3
Université Saint Denis - PARIS VIII

/ juin 1995

BACCALAUREAT série L (Littéraire) - BAC
Lycée Honoré de Balzac Paris 17

COMPETENCES

ADSL, Word, Excel, Zadig, Lotus

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Français

CENTRES D'INTERETS

Parapente, Vélo, Randonnée, Nature, Découverte, lecture, Cours de Théâtre