

**Forte implication dans mes missions.**

**Manager bienveillant et rigoureux.**

**Grande polyvalence et agilité dans la gestion de projet.**

- |  |                                       |                                     |
|--|---------------------------------------|-------------------------------------|
| ⇒ Ingénieur CNAM expérimenté.                                | ⇒ Création Services clients & SAV.    | ⇒ Rompu à l'Amélioration continue.  |
|  | ⇒ Optimisation d'organisations SAV.   | ⇒ Reconnu à conduire le changement. |
| ⇒ Directeur d'un Service Client et SAV France depuis 15 ans. | ⇒ Management distant multi-sites.     | ⇒ Analyste, pilote d'indicateurs.   |
|  | ⇒ Mutualisation d'ateliers régionaux. | ⇒ Développeur d'outils de service.  |
|  |                                       | ⇒ Audit & formation de partenaires. |

## PARCOURS PROFESSIONNEL

**Depuis 2017 : DIRECTEUR SAV France** - CA de 17 M€ (Groupe de constructeurs de pompes).

- ⇒ Management : 40 personnes.
- ⇒ Gestion sur 10 sites avec gain en efficience supérieur à 50%.
- ⇒ Réduction des litiges de 95%.
- ⇒ Amélioration des délais de réponse de 50%.

**2014 : RESPONSABLE RELATION CLIENTS** (Groupe de constructeurs de pompes).

- ⇒ Management : 16 personnes.
- ⇒ Création du Centre Relation Clients France avec gain en efficience de 54%.

**2010 : RESPONSABLE DES SERVICES EXTERNES** (Groupe de constructeurs de pompes).

- ⇒ Développement du réseau national de Réparateurs agréés.
- ⇒ Création de la Hotline Technique.

**2006 : RESPONSABLE SAV France** (Constructeur de pompes).

- ⇒ Gestion de 2 ateliers et d'un réseau national de 80 partenaires agréés.

**2004 : DIRECTEUR ADJOINT d'ESAT / CHEF D'ATELIER & COMMERCIAL** (Sous-traitance diverse).

**2001 : RESPONSABLE MAINTENANCE & AMELIORATION CONTINUE & ACHATS** (Plasturgie).

**1998 : RESPONSABLE BUREAU D'ETUDES** (Préfabriqués Béton ou métallique pour EDF, TELECOM,...).

**1997 : ATTACHE DE DIRECTION TECHNIQUE ET COMMERCIALE** (Robotique pour l'Aérospatiale).

**1993 : DESSINATEUR BUREAU D'ETUDES** (Equipementier ferroviaire).

**1989 : AGENT TECHNIQUE Fiabilité, Maintenabilité, Disponibilité et Sécurité** (Equipementier ferroviaire).

## FORMATION

- 1997 : INGENIEUR CNAM** - Mécanique générale.
- 1989 : BTS** - Mécanismes et automatismes Industriels.
- 1987 : BAC F1** - Mécanique générale.

## PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

- ⇒ Communiquer avec efficacité au travail.
- ⇒ Conduite des Entretiens Professionnels.
- ⇒ The Manager as coach I & II.
- ⇒ Manager & Leadership.
- ⇒ Conduite du changement.
- ⇒ Informatique : Word, Excel, Access, Visio, AUTOCAD,...
- ⇒ Auditeur Sécurité (Méthode STOP).
- ⇒ Auditeur interne QUALITE ISO 9000-V94.

## DIVERS

- ⇒ Titulaire des permis A et B.
- ⇒ Anglais professionnel.

## CENTRES D'INTERETS

- ⇒ Maison des cadres : membre actif.
- ⇒ Musicien (Saxophone & Synthétiseur/Arrangeur).
- ⇒ Développeur, webmaster dans des associations.
- ⇒ VTT.