

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.