



\*\*\*\*\*

\*\* \*\*

Toulouse (31000)

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*@\*\*\*\*\*.\*\*\*

---

## RESPONSABLE SERVICES CLIENTS, Sénior

---

### EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

---

févr. 2021 /

#### Superviseur Service Client International

GLS France / Toulouse

- Gestion de toutes les activités liées aux opérations du Service Client International tout en s'assurant de la bonne qualité du service et de l'atteinte des objectifs quantitatifs et qualitatifs.
- Pilotage et accompagnement d'une équipe de 15/20 personnes dans le cadre de l'amélioration de leur performance.
- Développement et la mise en place d'axes d'amélioration de l'efficacité et de la productivité des opérations Export et Import.
- Suivi quotidien des objectifs et mise en place des actions correctives si nécessaire.
- Suivi de la bonne marche en relation au clients VIP et grand comptes.
- Animation des réunions d'équipe (en présentielle et virtuelle) et des formations continues.
- Gestion de la disponibilité des ressources humaines (plannings, congés, absences) et processus de sélection du personnel et mise en place du parcours d'intégration.
- Reporting d'activité régulier auprès de la direction.

mars 2020 / févr. 2021

#### Assistant service client International

GLS France / Toulouse

- Suivi et résolution des réclamations émises.
- Élaboration des états préventifs à destination des clients

juil. 2017 / sept. 2019

#### Technicien support informatique

VE JES France / Toulouse

asiatiques en français et anglais

févr. 2004 / oct. 2015

#### Superviseur d'équipe

LINEA DIRECTA Assurances / Madrid

- Responsable des sinistres graves internationaux
- Négociateur spécialisé pour les sinistres automobiles
- Formateur du département

janv. 2001 / janv. 2004

#### Superviseur d'équipe support informatique

IBM Ecosse

- Support technique d'ordinateur portable bilingue (espagnol, anglais).
- Contact avec le centre de réparation en Espagne, et résolution des conflits.\*
- Chargé de la formation des nouveaux employés.

### DIPLOMES ET FORMATIONS

---

/ juin 2001

#### Diplômé en droit

Universidad Complutense / Madrid

### COMPETENCES

---

CRM / CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

COORDONER L'ACTIVITE D' UNE EQUIPE

SUIVI DES PROJETS

MAÎTRISE DES LOGICIELS OFFICE

## COMPETENCES LINGUISTIQUES

---

<b>Anglais</b>	Bilingue
<b>Espagnol</b>	Bilingue
<b>Français</b>	Professionnel