



**** *

** * * * * *

Chatuzange-le-Goubet (26300)

* * * * * *

* * * * * * @ * * * * *

Manager opérationnel et formateur, Sénior

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

janv. 2018 / sept. 2018 **Conseiller commercial**

GROUPE INDEXIA

Mission : Création et ouverture d'une antenne en Espagne (Barcelone)

janvier 2018 - septembre 2018

** Mise en place de la plateforme téléphonique*

** Recrutement et relais opérationnel*

** Formation aux produits, formation des téléconseillers commerciaux et formateurs*

** Travail de reporting*

** Pilotage sur la partie chiffrée*

** Respect des objectifs fixés*

** Explication, transmission sur le terrain et analyse*

Mission : Supervision commerciale : équipe bilingue français / espagnol

août 2016 - janvier 2018

Mission : Conseiller commercial novembre 2015 - août 2016

janv. 2017 / sept. 2019 **Formateur interne / externe**

GROUPE INDEXIA

** Formation, montée en compétences des agents commerciaux (soft skills en télévente)*

** Formation des encadrants formateurs destinés aux télévendeurs.*

** 25 encadrants - 300 télévendeurs sur les différents sites*

** Formation Produit sur la formation externe*

** Formation de 400 agents commerciaux (initiale et continue en télévente) et suivi de 40 superviseurs*

janv. 2015 /

Manager opérationnel et formateur

GROUPE INDEXIA

** Pilotage et gestion des chiffres*

** Management d'une équipe de 40 télévendeurs et de 5 superviseurs*

** Gestion et mise en relation des outsourcingeurs sur la partie commerciale (Strasbourg, Rabat, Esplugues)*

** Déplacements ponctuels sur les différents sites d'INDEXIA (Paris, Strasbourg, Esplugues, Roanne, Barcelone, Rabat)*

** Partage des best practices / formation / pilotage (Roanne, Paris, Barcelone)*

** Participation au processus de recrutement RH (téléconseillers, formateurs, superviseurs)*

déc. 2013 / sept. 2015 **Télévendeur**

FORTUNEO Banque Touloud

janv. 2012 / oct. 2013 **MC DONALD'S Davézieux**

avr. 2011 / janv. 2012 **Equipier Polyvalent**

MC DONALD'S Davézieux

DIPLOMES ET FORMATIONS

/ juin 2017

Sparring Partners INDEXIA / Romans sur Isère

/ juin 2011

Lycée Boissy d'Anglas Annonay

/

Formation continue aux fonctions managériales

/

Baccalauréat Economique et social (ES) - BAC

COMPETENCES

Excel, Word, MS Office, Informatique

COMPETENCES LINGUISTIQUES

Espagnol

Bilingue

Français

Bilingue