



Manager Relation Clientèle & Pilotage Grands Comptes

CONTACTEZ-MOI AU :

Tel : 06 87 74 11 64

Mail : stephanie.genty@laposte.net

www.linkedin.com/in/stéphanie-genty

60250 ANGY
véhiculée

OUTILS

- Suite Office
- Team / Zoom
- AS400 / SAP
- Salesforce / Zendesk / easiware
- Vocalcom / CCS
- BEXT / Shippeo
- Qlickview / Business Object

FORMATIONS :

Certificat d'études supérieures commerciales & Marketing - Master I (spécialisations en Marketing produits & Affaires internationales)
ICD (Groupe IGS) - Paris 10è - 1997
BTS Commerce International (stage de 5 mois en Allemagne) - 1995

SST depuis 2007
Anglais : niveau B1

LOISIRS

- Lecture, bricolage
- Yoga, sophrologie
- Membre du Comité Directeur US Mouy Judo (2007-2011)

COMPÉTENCES

- **Management opérationnel et fonctionnel** : animation, coordination et encadrement de proximité (équipes de 10 à 50 collaborateurs) - définition des objectifs individuels & collectifs
- **Développement et gestion de la performance commerciale** : Proposer et développer les outils et actions afin d'accroître le CA et la rentabilité du service
- **Concevoir une stratégie d'un service clients** : définir et suivre le plan d'actions, les indicateurs de performance et les axes d'amélioration et d'évolution (quantitatifs et qualitatifs) afin d'offrir la meilleure expérience clients sur tous les canaux de communication
- **Pilotage de l'activité** : Définir et suivre les indicateurs des activités multi-canaux

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

RESPONSABLE SERVICES CLIENTS

CMP Paris | Oct. 2021 - Oct. 2022 - Groupe International d'import-export (clientèle B2B)

- Management : 2 responsables d'équipe, 11 collaborateurs + prestataires offshore
- Réorganisation du service Clients et optimisation du parcours client (gestion de 30 000 mails/an, 15 000 appels/an + 35 000 appels/an à l'accueil)
- Mise en place d'un logiciel de gestion de la Relation Clients (easiware)
- Gestion et suivi logistique d'opérations commerciales (de l'import à la livraison magasins)
- Membre du groupe projet : "CMP Digital" : Digitalisation de la commande
- Membre du COMEX

RESPONSABLE SERVICES CLIENTS

Office DEPOT France | Nov. 2019 - Juillet 2021 - Filiale française de distribution de fourniture et mobilier de bureau (clientèles B2B & B2C)

- Management : 4 responsables d'équipes internes (opérationnelles & formation), 50 collaborateurs + intérimaires + prestataires offshore
- Gestion des services Relations Clients, Grands Comptes Nationaux, Magasins et Sites web (250 000 mails/an et 300 000 appels/an + mise en place de la rémunération variable du pôle)
- Gestion de la crise sanitaire (100% des équipes en télétravail) / management à distance
- Plan de transformation Office DEPOT :
 - participation active aux projets SAP et omnicanalité
 - chef de projets (Digitalisation des bons de commandes / Migration d'une équipe logistique sur Salesforce / Vocalcom / Outil Qlikview (KPI Services Clients))
 - Gestion de crise liée au redressement judiciaire de l'entreprise
- Membre du CODIR

RESPONSABLE SERVICES CLIENTS

SENIOR & Cie - Bleu Bonheur | 2012 - Oct. 2019 - VPC prêt-à-porter (clientèle B2C)

- Management : 3 responsables d'équipe, 35 collaborateurs + alternants + prestataires offshore - Formation continue et des nouveaux entrants - Gestion du PSE
- Gestion des services Commandes, Recouvrement et du centre de Relations Clients France & Belgique (800 000 commandes/an, 800 000 chèques/an, 1 million de contacts/an + VA 8 à 10% du CA)
- Gestion des budgets des services
- Chef de projet : Choix des prestataires et mise en place d'une solution de GED & LAD (commandes & chèques)
- Responsabilité juridique des animations commerciales (mailing) et des réclamations
- Responsable des prévisions (volumes, chiffre d'affaires et marge) issues du Plan Commercial
- Membre du CODIR

RESPONSABLE RELATIONS CLIENTS

SENIOR & Cie - Bleu Bonheur | 2005 - 2012 - VPC prêt-à-porter (clientèle B2C)

- Management du service : 3 responsables d'équipe, 25 collaborateurs + prestataires offshore
- Gestion des commandes, des demandes de renseignements et des réclamations sur les canaux téléphone, mail et courrier.
- Suivi des indicateurs du centre de Relations Clients

CONSULTANTE ORGANISATIONNELLE

COFIDIS | 2003 - Déc. 2004 - Organisme de crédits

- Mise en place opérationnelle des animations marketing
- Responsable du suivi opérationnel des audits de la Direction Clients
- Chef de projet : mise en place opérationnelle d'un logiciel d'optimisation des ressources

CHARGÉE DE PRÉVISIONS & DE PLANIFICATION

COFIDIS | 1999 - 2003 - Organisme de crédits

CHARGÉE D'ÉTUDES / ASSISTANTE DE TÉLÉPRODUCTION

Phone & Base System | 1998 - 1999 - Cabinet d'études agricoles

CHARGÉE D'ÉTUDES

Market Audit | 1997 - 1998 - Cabinet d'études marketing