

Chargé des relations et coopération internationales

Après une formation de BTS Tourisme en 1996, j'ai décidé de partir en Espagne pour d'une part maîtriser parfaitement la langue espagnole, et d'autre part, pour connaître une autre manière de travailler. J'y ai ainsi vécu 7 ans.

J'ai travaillé principalement en centre d'appels : dans l'assistance en voyages pour des assurances (de 1998 à 2001), et ensuite dans l'assistance d'un constructeur poids lourds (en Espagne de 2001 à 2004, et en France de 2005 à 2006) jusqu'à la suppression de mon poste suite à la restructuration des centres d'appels en Europe.

Le bilan de cette expérience est le développement de compétences comme la gestion du stress, la réactivité, la créativité, la disponibilité, la gestion dans l'urgence et savoir prendre des décisions rapides. En plus, l'expérience chez Scania m'a conduit à l'apprentissage de langues étrangères en plus de l'anglais et de l'espagnol. Je maîtrise donc l'italien, le portugais et j'ai des notions en allemand, en basque et je comprends le catalan et le galicien.

Pour rebondir, j'ai suivi une formation généraliste d'Ecole Supérieure de Commerce pour deux raisons :

- évoluer vers un poste de manager de centre d'appels après 8 ans d'expérience dans ce domaine,
- orienter mon parcours professionnel vers la coopération internationale, toujours dans cette envie de venir en aide aux autres personnes.

Cette formation m'a donc donné l'opportunité de réaliser un stage très enrichissant dans la microfinance et le développement entrepreneurial au Pérou où j'ai pu rencontrer des acteurs différents (micro entrepreneurs, ONG, institutionnels) et mieux comprendre les problèmes du Sud. Bien que cette mission fut courte sur la durée, elle fut intense dans les tâches que j'ai réalisées.

Actuellement, je suis en poste en tant que responsable adjoint d'un centre d'appels en charge de la gestion administrative, comptable et de la relation clients.

Mon souhait d'orienter mon parcours professionnel vers une carrière internationale dans des OIGD ou ONGD est toujours présent. Je désire gérer des projets dans les secteurs de la coopération internationale et des relations internationales avec l'Amérique Latine et en particulier avec le Pérou.

Expérience professionnelle

Depuis
Octobre 2008

Responsable administratif et de la relation clients

ATM Assurances

Mission : Responsable administratif, de la relation Clients et de l'Espagne.
Management d'une équipe de 10 personnes
Gérer l'activité du centre d'appels.
Lancer l'activité administrative et de gestion de sinistres avec l'Espagne.

gestion administrative
gestion financière
gestion humaine

Juillet 2007
Septembre 2007

Analyste crédit en microfinance et conseiller en développement économique

COPEME, Lima, Pérou

Mission : Stage dans le secteur de la microfinance et du développement économique local dans une institution microfinancière de réseau secondaire.

- Soutenir l'étude d'une offre d'exportation de dix produits pour la filiale de Cusco dans le cadre du Plan Stratégique Régional d'Exportation (PERX), du Plan de Développement et du Plan de Compétitivité Opérationnelle d'Exportation,
- Soutenir les travaux de consultant sur une étude d'analyse commerciale en lien avec "le projet de soutien pour l'amélioration de l'offre productive et la facilitation du commerce extérieur",
- Réviser le guide du Jeu de Commerce en lien avec la méthodologie MESUN de l'Organisation Internationale du Travail,
- Préparation d'un guide d'objectifs des modules de la méthodologie Diálogo de Gestiones d'Acción Internacional et de la Banque Interaméricaine de Développement.

Janvier 2005
Décembre 2006

Chargé d'assistance

Scania France, Angers, France

Mission : Déclencher un service d'assistance technique en envoyant un mécanicien sur le lieu de panne pour la réparation du camion ou autocar. Je devais par conséquent :

- Répondre et émettre des appels,
- Ecouter le correspondant et comprendre sa demande,
- Rassurer, informer et conseiller le client,
- Saisir les données du client, du véhicule, de la localisation et de la panne,
- Suivre le bon déroulement du dépannage,
- Communiquer dans plusieurs langues par écrit ou oralement avec les chauffeurs étrangers, les clients étrangers et les autres plateformes d'assistance.

Août 2001
Décembre 2004

Chargé d'assistance

Scania Hispania, San Fernando de Henares, Espagne

Mission : Déclencher un service d'assistance technique en envoyant un mécanicien sur le lieu de panne pour la réparation du camion ou autocar en Espagne, en France (la nuit) et en Italie (la nuit). Je devais par conséquent :

- Répondre et émettre des appels,
- Ecouter le correspondant et comprendre sa demande,
- Rassurer, informer et conseiller le client,
- Saisir les données du client, du véhicule, de la localisation et de la panne,
- Suivre le bon déroulement du dépannage,
- Communiquer dans plusieurs langues par écrit ou oralement avec les chauffeurs étrangers, les clients étrangers et les autres plateformes d'assistance,
- Vérifier les factures des différents prestataires,
- Refacturer aux clients espagnols

Février 1999
Août 2001

Chargé d'assistance

Elvia Assistance puis Mondial Assistance, Madrid, Espagne

Mission : Déclencher un service d'assistance technique, médicale et habitation en envoyant :
-un mécanicien sur le lieu de panne pour la réparation de la moto, de la voiture, du camion, du tracteur, du bateau ou de l'autocar.

- un médecin, une ambulance pour les clients espagnols à l'étranger, et les étrangers en Espagne.

- un plombier, serrurier, électricien, charpentier, verrier... pour n'importe quel événement survenu dans la maison, le local commercial.

Je devais par conséquent :

- Répondre et émettre des appels,

- Ecouter le correspondant et comprendre sa demande,

- Rassurer, informer et conseiller le client,

- Saisir les données du client, de la police d'assurance, du véhicule, de la localisation, de la panne, de la maladie...

- Suivre le bon déroulement du dépannage, du service médical

- Communiquer dans plusieurs langues par écrit ou oralement avec les chauffeurs étrangers, les clients étrangers et les autres plateformes d'assistance.

Mars 1998
Janvier 1999

Chargé d'assistance

Asitur Asistencia, Madrid, Espagne

Mission : Déclencher un service d'assistance technique, médicale et habitation en envoyant :
-un mécanicien sur le lieu de panne pour la réparation de la moto, de la voiture, du camion, du tracteur, du bateau ou de l'autocar.

- un médecin, une ambulance pour les clients espagnols à l'étranger, et les étrangers en Espagne.

Je devais par conséquent :

- Répondre et émettre des appels,

- Ecouter le correspondant et comprendre sa demande,

- Rassurer, informer et conseiller le client,

- Saisir les données du client, de la police d'assurance, du véhicule, de la localisation, de la panne, de la maladie...

- Suivre le bon déroulement du dépannage, du service médical

- Communiquer dans plusieurs langues par écrit ou oralement avec les chauffeurs étrangers, les clients étrangers et les autres plateformes d'assistance.

Diplômes et formations

Janvier 2007
Mai 2008

ESSCA (ESC), Angers

Master 2 en Commerce et Gestion avec les dominantes :

- Economie

- Droit

- Marketing

- Finances

- Gestion

- Ressources Humaines

Septembre 2003
Juin 2004

Universidad de Alcalá de Henares, Espagne

Certificat de langue italienne : qualifié très bien en niveau intermédiaire

Certificat de langue portugaise : qualifié bien en niveau débutant/intermédiaire

Septembre 1993
Mai 1995

Institut Moderne Supérieur, Nantes

BTS Tourisme et Loisirs, diplôme obtenu en 1996

Spécialisation : conception - commercialisation

Compétences en informatique

Logiciels

Pack Office (Word, Excel, PowerPoint, Access, Outlook)
Internet, intranet et extranet
AS400
Map&Guide (cartographie)
AutoCad, notions
Notions sur Ciel
Open Workbench

Langages

Notions en réseaux TCP/IP

Informations complémentaires

Maîtrise linguistique

Français

Niveau oral : Maternelle, **Niveau écrit** : Maternelle

Espagnol

Niveau oral : Maternelle, **Niveau écrit** : Maternelle

Anglais

Niveau oral : Moyen, **Niveau écrit** : Courant

Italien

Niveau oral : Moyen, **Niveau écrit** : Courant

Portugais

Niveau oral : Moyen, **Niveau écrit** : Courant

Allemand

Niveau oral : Scolaire, **Niveau écrit** : Scolaire

Divers

Pérou

Intérêt pour ce pays avec la création du blog suivant