

CV des intervenants « Mallette du Dirigeant »

Nom et prénom des formateurs	Ancienneté dans la formation	Spécialité de formation	N° Module dispensé
BRETTE Jeanne	10	Consultante/Formatrice Spécialiste RSE/RSO	Module 15
CAFFIN Sandrine	15	Consultante/Formatrice spécialisée en Gestion financière & Comptabilité, Certifiée RGPD (IBITGQ)	Modules 2, 7, 16 et 17
HATLAS Frédéric	12	Consultant/Formateur Web, E-marketing, Réseaux sociaux	Modules 5, 4 et 6
MADY Philippe	15	Responsable pédagogique /Formateur spécialiste bureautique, Gestion de projet et Efficacité professionnelle	Modules 1, 3 et 4
NEMOZ Robert	15	Consultant/Formateur en Développement commercial	Modules 9
ZARKA Michael	8	Consultant en Marketing & Communication	Modules 8 et 10

Tous nos intervenants sont des spécialistes dans leur domaine. Ils sont toujours actifs et interviennent régulièrement dans nos sessions de formation.

1.1 CV Jeanne BRETTE : Consultante/Formatrice en RSE/RSO

Experte en Suivi-Evaluation sur le Cycle de Gestion de Projet, Jeanne BRETTE est formatrice consultante en **Responsabilité Sociale ou sociétale des Entreprises** et des organisations – **RSE / RSO**. Elle s'inscrit en formatrice de projets pour les décideurs, par l'intégration du développement durable dans les départements ou services stratégiques, techniques et opérationnels. Ces dernières années, elle a accompagné tour à tour des dirigeants de start-ups (Week&Learn, Imbrikation, Neocamino...), des responsables des départements Développement et Marketing (Cité des Métiers, Ville de Paris, Gecina...) ainsi que des porteurs de projet ou d'initiatives.



Jeanne est titulaire d'un Certificat e-learning du LNE, d'un diplôme de Journaliste-rédactrice SR du CFPJ (Rue du Louvre, Paris) et d'une Licence en Sciences Humaines à la Sorbonne (Paris IV).

DOMAINES de COMPETENCES :

➤ **Consultante RSE***

- Etudes qualitatives : d'audit-évaluation et de diagnostic RSE et Développement Durable suivant les référentiels environnementaux, économiques et socio-culturels : Comité d'Aide au Développement – CAD de l'OCDE, Global Reporting Initiative – GRI, modèles d'excellence EFQM, HQE ...
- Conduite du changement : gouvernance de programmes ou projets RSE (méthodologie)

➤ **Formatrice RSE***

- Identifier sa démarche RSE : réglementations (Lois Grenelle II, NRE...), normes et écolabels (Iso 26000, Iso 14001, SD 21000, Ecolabel Européen...)
- Déployer sa démarche RSE : gouvernance appliquée à la méthode CGP (éco-conception ; éco-gestion, dont le cycle de vie du produit, l'économie circulaire et l'approvisionnement durable ; techniques de management collaboratif)
- Communiquer sur sa RSE : techniques journalistiques et références RSE

➤ **Rédactrice multimédia**

- Rédaction multimédia (web, print, audio, vidéo) : création de contenus, articles SEO
- Retranscriptions : testimonial, événementiel, conférences, réunions...
- Réalisation d'enquêtes, de dossiers, reportages... (articles de presse ou publi-rédactionnel)

(*) et RSO – Responsabilité Sociale des Organisations (acteurs publics, syndicats, ONG...)

EXPERIENCES

Depuis Juillet 2015

Formatrice et consultante RSE, Présidente – Seem Networks (SAS)
Audits et Diagnostics RSE : études qualitatives, réglementaires, enquêtes sociales et sociologiques, analyses stratégiques et conduite du changement ;
Formations et ateliers (intra et e-learning) : gouvernance RSE et management collaboratif, outils OPC, de suivi-évaluation et de communication rédactionnelle ;
Création de contenus : web, print, audio & vidéo.

Fév. 2009 – Mars 2015

Consultante-formatrice, co-gérante et associée – We2e (SARL), Le Logement Etudiant (SAS), Coopaname (Scop-SA) :
Elaboration de reportages-qualifications des résidences étudiantes ;

- Co-réalisation de films web vidéo Testimonial : recueil de témoignages, interviews (en voix off) ;
 Organisation de Soirées-Rencontres du tourisme Solidaire, animatrice de tables rondes (tourisme Responsable), intervenante (ESSEC, Comité français pour le développement du tourisme durable).
- Juil. 2007 – Août 2008 **Coordonnatrice de programme de Coopération de Tourisme Durable**
 – Positive Planet International (MOAd)
 Lancement de la phase pilote : interface entre les maîtrises d'ouvrages (MOA, AMoa, MOAd), les bailleurs de fonds, les Assistants Techniques (AT), les partenaires locaux (Madagascar) et internationaux ;
 Co-élaboration du montage financier et budgétaire, élaboration de la programmation (cadre logique) et des activités, évaluation intermédiaire.
- Oct. 2006 – Juin 2007 **Consultante** – Commune Urbaine d'Antananarivo / Région Île-de-France
 Conception stratégique, rédaction de dossiers de demande de financement (Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, Scac de l'Ambassade de France – OSI, Organisation Mondiale du Tourisme – OMT), étude de faisabilité menée sur place (écotourisme à Madagascar).
- Jan. 2004 – Août 2006 **Journaliste-rédactrice, chef de rubrique en CDI** – easyvoyage.com
 Elaboration de reportages-qualifications d'hôtels (tests sur place)
 Responsable de 40 destinations du site internet : dossiers, interviews...
 Sous-traitance : Chef de rubrique 'Lire, Ecouter, Voir' de [Voyage Revue](#) (Ed. Laffont)
- Jan. 2001 à Déc. 2003 **Journaliste-rédactrice, en CDD** – [Emballage Digest](#) (société SEPE)
 Rédaction d'articles en langue anglaise ; enquêtes, dossiers, reportages, interviews
- 2000 ; 1999 **Journaliste-rédactrice, pigiste** – [Dossier Familial](#) (groupe UNI-Editions)
 Actualisation des guides 'Démarches et formalités' et 'Logement & cadre de vie' ; rédaction d'enquêtes.

FORMATION

- 2018 **Action Handicap France** (Paris) : « *Accueillir un usager en situation de handicap* »
- 2012 **Laboratoire National de métrologie et d'Essais (LNE)** avec la DGE : Certificat des acquis e-learning « *De la mesure @ la métrologie* »
- 2003 **Diplômée du CFPJ (Centre de Formation et de Perfectionnement au Journalisme)** : 35, rue du Louvre, Paris. **Spécialité presse écrite. Bac+3 – RNCP : niv. II**
- 1999 **Licence en Sciences Humaines – mention philosophie (Université Paris-Sorbonne – Paris IV).** Bac+3 – RNCP : niv. II
- Informatique Logiciels MS Pack Office ; Progiciels : Google Docs, DropBox, Trello, Wordpress (gestion partagée) / Mailchimp (Marketing) / Photoshop, GIMP (traitement de l'image)
- Langues **Anglais : compris, parlé, écrit (niv. B2 à C1 de la grille Europass)**
Espagnol : compris, parlé, écrit (niv. B2 de la grille Europass)

1.2 CV Sandrine CAFFIN : Consultante/Formatrice en Gestion-Finance

Contrôleur de Gestion de métier, Sandrine CAFFIN est formatrice consultante en **Gestion & Finance**. Elle est diplômée en comptabilité et possède un Master en Contrôle de Gestion. Son expérience professionnelle fait d'elle une experte dans son domaine et dans la formation qu'elle dispense depuis 15 ans. Elle accompagne également les créateurs ou repreneur d'entreprise dans leurs démarches de développement.

Elle intervient aussi bien dans des grands groupes (Air France, Servair, ...) que dans des TPE/PME (Elione, Sodesi, Les Écuries de Saint Witz ...).



DOMAINES de COMPETENCES :

➤ **Consultant & Formateur**

- Accompagnement de créateurs d'entreprise dans l'élaboration de leur stratégie et l'analyse de leur développement,
- Suivi du contrôle de gestion des entreprises pour l'amélioration de leurs performances par l'analyse financière, organisationnelle et économique du marché,
- Formatrice en comptabilité générale,
- Aide à la réalisation de business plan et prévisionnel d'activité.

➤ **Spécialiste en stratégie de communication**

- Définition des clients cibles,
- Mise en place de la stratégie de communication,
- Accompagnement à la création d'outils (cartes de visite, flyer, site Web, courrier, e-mailing, etc....).

➤ **Formations de formateur et RGPD**

- Elle dispense également des formations de formateurs (INSG, ...) ainsi que des formations dans le domaine de la réglementation RGPD après avoir suivi une formation certifiante.

EXPERIENCES

Depuis Mai 2015	Présidente – SAS SC-3M Contrôle de gestion pour la création et le développement des entreprises. Réglementation et qualité des entreprises (Accessibilité, RGPD, ...)
Depuis Oct 2012	Sandrine CAFFIN Organisme de formation déclaré la Direccte et référencé DataDock. Animatrice de formation : Gestion & Finances, Bureautique, Formation formateurs, Communication, RGPD.
Sep 2003 – Août 2014	Contrôleur de gestion - Air France Élaboration des budgets, Forecast, contrôle budgétaire, gestion de projet et accompagnement du changement, formation des nouveaux contrôleurs de gestion.
Nov 2000 - Jan 2003	Gestion des Ressources - Air France, Rappel Opérationnel des Clients Pilotage des ressources, intégration des nouveaux embauchés, suivi budgétaire, correspondante formation, Reporting RH, pilotage nouvel outil de gestion de la productivité, élaboration et actualisation des tableaux de bord.

Jul 1999 - Oct 2000	Recrutement - Air France Gestion du recrutement et de l'accueil des nouveaux embauchés
Mar 1998 - Jul 1999	Assistante Ressources Humaines - Air France Gestion du personnel, contribuer à l'efficacité de la communication sociale, utiliser la législation sociale, gestion des mobilités, actualisation des tableaux de bord sociaux.
Sep 1992 - Mar 1998	Commerciale - Air France Informier, réussir la vente, Veiller à la satisfaction client, gérer la clientèle VIP.
Fev 1990 - Sep 1992	Comptable - Air France Saisir les opérations comptables, vérifier la cohérence des opérations.
Nov 1987 - Dec 1989	Secrétaire - Mutuelle des Douanes

FORMATION

2018	Formation certifiée au RGPD – IBITGQ (International Board for IT Governance Qualifications)
2015	Master de Contrôleur de Gestion
1987	Bac Techniques Quantitatives de Gestion – Option comptabilité
Langues	Français, Anglais (Écrit, lu, parlé)

1.3 CV Frédéric HATLAS : Consultant/formateur outils web

Prestataire en informatique depuis 12 ans puis **Community manager** et animateur de **Réseaux sociaux** depuis 3 ans, Frédéric HATLAS intervient en tant que **Coach** et **formateur** en **E-réputation** pour des TPE et PME.



DOMAINE de COMPETENCES :

- **Coaching et formation**
 - ERP/CRM : mise en place et formation à l'utilisation et à l'exploitation d'ERP
 - Développement sites Web / E-commerce/ WordPress : création de site Web
- **Prestataire et formateur en Réseaux sociaux**
 - Community Management
 - Référencement naturel (SEO)
 - Référencement Google AdWords

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES :

**Depuis
2007**

Formateur & Prestataire web, e-réputation

Formateur

- . Web (10 sessions / an)
- . Référencement naturel (15 sessions / an)
- . Community Management (11 sessions / an)
- . Systèmes et réseaux (8 sessions / an)

Prestataire informatique

- . Développement site internet : SkySecurity, Esic, Neoform, Phénix Services, Espace du Moineau de Rouen, Mission Emploi Drancy, Hippodrome de Saint Aubin-lès-Elbeuf, Gilles DEFIN...
- . Mise en place d'ERP : ESIC, Phénix Services.

E-Réputation

- . Mise en place de la stratégie e-marketing (LinkedIn, Facebook, ...): BM Formation, ESIC, Phénix service, Neoform, ...
- . Référencement de sites internet (SEO et Google AdWords) : ESIC, SkySecurity, BM Formation, ...

**2003
à 2007**

MINISTERE DE L'EDUCATION NATIONALE

- . Technicien systèmes et réseaux
- . Déploiement serveurs Linux et maintenance applicatif

FORMATION INITIALE :

- 2004 **BTS IRIS** – CNED • Spécialisation : Réseaux informatiques industrielles / Développement machines et systèmes
- 1998 **LICENCE DE PSYCHOLOGIE SOCIALE** - Université de CAEN (14) • Spécialisation : Représentation sociale • *Mention Bien*
- 1994 **BACCALAUREAT D** - Lycée Privée Germain - COUTANCES (50) • *Mention Bien*

FORMATION CONTINUE :

- 2019 Formation (en cours) **UX DESIGN, ADOBE XD, DESIGN D'APPLICATIONS WEB ET MOBILE** - E-learning UDEMY
- 2019 Formation **FLEXBOX ET CSS** – E-learning UDEMY
- 2019 Formation (remise à niveau) **MARKETING ET RESEAUX SOCIAUX** - E-learning UDEMY
- 2018 Formation (remise à niveau) **REFERENCEMENT / SEO GOOGLE** - E-learning UDEMY • Intérêt / Légitimité / Notoriété / Popularité / Google Webmaster Tools / Google Analytics
- 2018 Formation **DEVELOPPEUR WEB** – E-learning UDEMY • HTML – CSS – JavaScript – Bootstrap - PHP – SQL – MySQL – Wordpress
- 2017 Formation **MARKETING ET RESEAUX SOCIAUX** - E-learning UDEMY

1.4 CV Philippe MADY : Formateur outils bureautiques

Ancien **chef produits** dans un grand groupe industriel est spécialiste en **Bureautique (préparation à la certification TOSA®)**, en **Management de projet** et en **Efficacité professionnelle**.



DOMAINE de COMPETENCES :

- **Formateur en bureautique** : Windows (W7 à W10), recherche avancée sur internet (Google, méta-moteurs), MS Office -Open Office (toutes versions et tous niveaux): Outlook, Word, Excel, Publisher, Access, PowerPoint.
- **Formateur en Management de projet** : étude de faisabilité, rédaction de cahier des charges, appel d'offres, planification (GANTT, MPM...), grille d'analyse stratégique, Conduite de réunion, management des équipes projets...
Outils : MS Project, MindManager (carte heuristique),
- **Formateur en Efficacité professionnelle** : Optimiser son temps et son organisation professionnelle, Mieux gérer son stress, Améliorer ses écrits.

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES :

Depuis 2014 : **Responsable pédagogique & Formateur** : BM Formation

- Organisation de formations : formations courtes (en bureautique, sur logiciels spécifiques...), périodes de professionnalisation chez différents clients : Altair, 01 Technologie, Betwin...
- Conseil, formations et suivi en organisation informatique et bureautique de TPEs : Supérette, commerciaux indépendants, Chauffagistes,
- Formation en bureautique tous niveaux : Le Défenseur des droits, Université de Nanterre (personnel administratif), Tribunal de Versailles (Greffiers), Mairie de Versailles (personnel territorial), Chambre des métiers de Versailles, EDF, Altair, Forum du bâtiment, 01 Technologie...
- Formation en Management de projet pour Total : utilisation de l'outil MindManager, Pompier (Yvelines) : utilisation de MS Project...
- Formation de formateur pour formation en bureautique,
- Formation pour déploiement de logiciels métiers : Johnson & Johnson, Astrazeneca...,
- Rédaction et suivi des projets personnels des stagiaires.

2007 à 2014 : **Formateur Freelance**

- Mise en place d'un **APP (Atelier Pédagogique Personnalisé)** au sein d'une mairie (150 stagiaires/semaine) :
 - Création des supports de formation (Word, Excel, PowerPoint),
 - Réalisation des exercices en respectant la progression pédagogique,
 - Réalisation des Quiz (QCM) pour valider les différents niveaux d'acquisitions.
- Conseil en organisation bureautique pour des gérants de société (TPE, PME,...),
- Formations spécifiques en bureautique pour Technip, MSA, Placoplatre, CPAM, EDF, L'Oréal, Tribunal de Versailles (greffiers),...
- Formateur-intervenant validé chez Cegos, Demos, Proformation, FeelEurope, Edugroupe,

- Mise en œuvre de formations individualisées pour salariés en reconversion,
- Module de formation en Gestion de Projet pour l'AFPA, TS Compagnie, Betwin,...

1997 à 2007 : **Chef produits**

SIEMENS FSP (ISO 9002) filiale du groupe Siemens Building Technologie : fabricant et distributeur de matériels de sécurité électronique ;

- Responsable de la gamme hauts risques, particuliers et petits commerces (CA de 12 M Euro),
- Détermination de la stratégie commerciale/produit avec la direction,
- Support à la vente du réseau commercial (20 commerciaux) et des grands comptes,
- Responsable pédagogique & formateur de l'école de formation professionnelle (ESSEA), 120 stagiaires par an : formation des techniciens d'agence et des installateurs (clients).

1995 à 1996 : **Adjoint au chef de projet EAQF (Evaluation Aptitude Qualité Fournisseur)**
à RENAULT (Flins)

1988 à 1993 : **Technicien de plateforme** : MICRO-CONTROLE (constructeur de matériels de mesure).

FORMATIONS / DIPLOMES :

1993 à 1995 : **CESI** : Centre d'Etudes Supérieures Industrielles.
Filière ingénieur généraliste (Bac + 5); Option : Informatique

1987 : **ISERPA** : Institut Supérieur d'Enseignement et de Recherche en Production Automatisée
Formation post-BTS (Bac + 3) en maintenance des systèmes informatisés.

1985 : **BTS** électronique

1983 : **Bac F2** : électronique

1.5 CV Robert NEMOZ : Consultant/formateur Commerce&Vente

Ancien cadre du privé et du milieu associatif, Robert NEMOZ est depuis 15 ans:

- **Consultant-Formateur** dans les domaines Marketing-Commercial, Management, Efficacité Professionnelle et RH (60% des activités).
- **Conseil en développement commercial** auprès des TPE / PME : diagnostic, stratégie, plan d'action commercial, recrutement, coaching opérationnel (40% des activités).

Il intervient aussi bien dans des entreprises Publiques (INPI, SNCF, ...) que dans des entreprises Privées (Alten, CAP Gemini, Laboratoires ABBVIE, ...).



DOMAINE de COMPETENCES :

- **Coaching**
 - mise en place de séances de coaching individualisées pour dirigeants, managers et salariés.
- **Spécialiste du marketing direct**
 - accompagnement « terrain » des forces de vente,
 - accompagnement de responsables de service : commercial, achat,...
- **Formations en Management Commercial:**
 - Animer une équipe commerciale, les pratiques managériales et la conduite du changement, manager et piloter un projet, manager ses équipes : les fondamentaux, manager ses équipes : le perfectionnement, déléguer et responsabiliser ses collaborateurs, fidéliser ses collaborateurs, manager ses équipes à distance.
- **Formations Efficacité Professionnelle :**
 - Résoudre les conflits avec succès, prévenir et gérer son stress, mieux gérer son temps et son organisation, développer assertivité et confiance en soi, classer utile – rapide et efficace, délivrer un message impactant, développer une écoute active,
 - Communication orale et écrite : réussir sa prise de parole en public, prendre des notes et rédiger un compte-rendu, développer sa capacité de synthèse à l'écrit et à l'oral, améliorer sa communication interpersonnelle : les fondamentaux, Améliorer l'accueil téléphonique.

EXPERIENCES

Depuis 2000 : **Formateur indépendant : Formations, coaching**

Intervient principalement pour BM Formation et FeelEurope Formation

Principaux clients Publics et formations délivrées :

INPI : 'Prendre des notes et rédiger un compte-rendu', 'Prévenir et gérer son stress', 'Améliorer sa communication', 'Rédiger des écrits professionnels efficaces', 'Réussir sa prise de parole en public', 'Mieux gérer son temps et son organisation'

DEFACTO : 'Responsables d'équipe : animer, motiver et diriger'

SNCF : 'Rédiger des écrits professionnels efficaces', 'Négocier pour convaincre',

Groupe BERRI : 'Améliorer sa communication'

CDC (Caisse des Dépôts et Consignation) : 'Professionaliser l'accueil physique et téléphonique'

MEDIAPOST : 'Communication orale'

DILA : 'Mieux gérer son temps et son organisation'

Principaux clients Privés :

Mobalpa, Carrefour, Silic, Au Forum du Bâtiment, **Groupe 01 Technologies**, CCI Paris, **CAP Gemini**, France Gift, Rank Xerox, **Altair**, Betwin, **IT Link**, **ALTEN**, CARCDSF, BM Formation, Feeleurope Formation (**SSII**).

Connaissance du milieu pharmaceutique : formations « Efficacité Professionnelle » pour : Laboratoire SHIRE France, Sté SANDOZ – NOVARTIS, CHUGAI Pharma, Laboratoire BIOCDEX, ABBVIE à plusieurs reprises pour leurs délégués médicaux.

1994 à 2000 : **Responsable Logistique et Marketing** - Fédération des Parents d'Elèves de l'Enseignement Public (PEEP)

5 000 associations affiliées en France, 300 000 familles adhérentes et 15 000 responsables bénévoles.

- Direction du pôle marketing direct / logistique de la Fédération.
- Conception et mise en place de la stratégie de communication directe de la Fédération (cible : structures locales).
- Elaboration d'outils d'aide à la décision (administrateurs).
- Gestion et optimisation du fonctionnement logistique du siège national (services généraux).
- Aide aux structures locales dans le développement de la démarche de communication directe.
- Gestion des relations avec les partenaires, prestataires et fournisseurs.

1988 à 1994 : **Responsable Adjoint d'un plateau technique d'assistance aux personnes et aux véhicules** - AMI Assistance / Groupe GMF

- Management d'une équipe de 12 chargés d'assistance,
- Gestion des contrats et du suivi clientèle,
- Responsable qualité des prestataires (dépanneurs, hôteliers, loueurs de véhicule...) par la mise en place de chartes qualité.

1980 à 1988 : **Chargé d'affaires** – BNP Paribas
Chargé d'affaire auprès de la clientèle privée (gestion d'un portefeuille clients particuliers et professions libérales).

FORMATION / CERTIFICATION

Certifié sur le plan national 'Success Insights' DISC depuis 2012 : outil de communication en milieu professionnel – analyse comportementale.

Formation : CESA Développement Commercial Groupe HEC (Cycle d'Enseignement Supérieur des Affaires à Jouy en Josas) – année 2003.

1.6 CV Michael ZARKA : Consultant/formateur Techniques Marketing

Directeur marketing d'une PME, **Michael ZARKA** est très souvent sollicité pour accompagner des **TPE** dans la définition de leur stratégie marketing. Ses conseils sont toujours très concrets et d'une grande efficacité validée sur le terrain.



EXPERIENCES PROFESSIONNELLES :

Depuis 2010 **DIRECTEUR MARKETING - AU FORUM DU BATIMENT**
Réseau de distribution B2B - quincaillerie de bâtiment & fournitures industrielles
100 points de vente 100 commerciaux - 3 sites Internet dont 1 marchand – 120M€ de C.A.

- . Définit et assure le déploiement du plan marketing de l'activité « Retail »
- . Présente le plan retenu à la force de vente (objectifs, actions et planning)
- . Pilote la productivité du plan et assure la mise en œuvre d'actions correctrices en cas de décalages budgétaires,
- . Améliore la connaissance, l'expérience et le parcours clients en magasin (remodeling magasins, rayonnages, et accueil clients),
- . Développe le portefeuille clients par l'exécution de campagnes publicitaires et marketing direct in et off line,
- . Propose et pilote le plan évènementiel (inaugurations et agrandissements de magasins, invitations VIP, Salons).

2008 à 2010 **CONSULTANT MARKETING - ABIES**
Agence conseils Marketing/Communication – 1M€ de C.A.

- **Missions de conseils :**
 - . Remodeling d'enseigne, de l'identité visuelle, de l'offre & du merchandising,
 - . Définition de plans d'actions marketing et commerciales,
 - . Créations/refontes d'outils d'aide à la vente,
 - . Rédaction de journal interne, de contenus optimisés SEO...
 - . Formations (force de vente /techniques de communication/leadership)
 - . Chef de projet web (du recueil des besoins à la mise en production et l'analyse des KPI),

Clients : Au Forum du Bâtiment, Royal First Travel, Plombier.com, ACIC, West interactive, ...

2000 à 2008 **RESPONSABLE MARKETING - HISTOIR D'OR - MARC ORIAN -**
Réseau de distribution B2C - bijouterie & horlogerie en centres commerciaux - 300 points de vente 350M€ de C.A.

En liaison avec le CEO et la FDV co définit, met en œuvre & développe le CA par :

- . L'animation marketing et commerciale du réseau & du programme de fidélisation clients,
- . L'analyse du compte de résultats & les actions correctives,
- . La motivation des équipes de ventes (conseillers clients, directeurs de BU & directeurs de région)
- . Le CRM Management (du recueil de l'information à l'analyse des comportements d'achats),
- . La communication interne & externe,
- . La veille commerciale et tendancielle,
- . Le Service Relations Clients (parcours et expérience clients en magasin, traitement des litiges commerciaux).

**1997
à 2000**

RESPONSABLE DE SECTEUR - TATI OR- ADJOINT D.M. □

Réseau de distribution B2C - bijouterie & horlogerie en centres commerciaux - 60 points de vente 75M€ de C.A.

Coordonne & développe le CA par :

- . L'animation commerciale du réseau & du programme de fidélité,
- . La gestion des magasins, des taux de rotation « produits best », personnel de vente (respect du plan de vente, de la mise en place des opérations commerciales, merchandising, analyses des KPI),
- . La communication interne et les relations presse.