

Nathalie Olivier

Née le 26/04/1972 à Toulouse

42 chemin des crêtes

81990 Cambon d'Albi

Tél : 06.08.85.78.25

Email : 123.conseil@orange.fr

Consultant Formateur

17 ans d'expérience dans la Vente et le Management d'équipes opérationnelles

Compétences :

- connaissance des outils pédagogiques et méthodes pour transmettre ce savoir
- maîtrise des techniques liées à la communication et des outils bureautiques courants (Word, Excel, Power Point)

Domaines d'expertise :

Les particuliers :

- **L'environnement juridique** : capacité juridique des personnes, régimes matrimoniaux, succession, entrée en relation avec l'ouverture du compte ...
- **L'environnement fiscal** : l'impôt sur le revenu, la fiscalité de l'assurance vie ...
- **Les financements** : prêt personnel, crédit immobilier, les garanties
- **Les services et produits d'épargne** : services bancaires de base, moyens de paiement, produits d'épargne à court, moyen et long terme
- **Les assurances vie et décès** : principes généraux, clause bénéficiaire
- **Les assurances IARD** (incendie, accident et risques divers) : assurance automobile, habitation, santé, ...

La vente :

- **L'entretien de vente** : structurer les étapes de son entretien de vente, réussir une vente rapide, traiter les objections, systématiser le rebond commercial ...
- **la conquête** : développer son chiffre d'affaires et son portefeuille de clients
- **la prospection** : la prospection par téléphone, développer un réseau de prescripteur
- **la négociation** : négocier ses marges et ses taux
- **le téléphone** : les fondamentaux de la communication par téléphone, accueillir au téléphone, prospecter et réussir une vente par téléphone

Le management :

- **le management au quotidien** : motiver son équipe, savoir déléguer, conduire un entretien d'évaluation
- **le management stratégique** : établir un diagnostic, conduire un projet, accompagner au changement
- **l'accompagnement d'équipes** : accompagnement terrain individualisé des équipes commerciales, l'intégration des nouveaux entrants
- **l'accompagnement individualisé** : accompagner le manager dans son quotidien, accompagner et faciliter la prise de poste, accompagner l'animation d'une équipe

La communication et l'efficacité professionnelle et personnelle :

- **la communication** : faire face aux agressivités et aux incivilités, gérer les conflits, mener un entretien individuel, conduire un entretien d'embauche
- **efficacité professionnelle et personnelle** : gérer son temps et ses priorités, faire alliance avec son stress, organiser et conduire une réunion avec efficacité, assurer une relation client de qualité, savoir débriefing, développer l'affirmation de soi, manager c'est se manager

Expériences professionnelles au Crédit Agricole :

2010-2012 : Responsable du Service Monétique

Gérer la production des activités Back Office Monétique (automates, matériels commerçants, e-commerce)
Gérer les évolutions des offres commerciales en relation avec les marchés professionnels, agricoles et entreprises
Gérer les contrats des fournisseurs, des prestataires et les budgets associés
Participer aux actions « utilisateur » relatives à la MOA Moyens de Paiement (études préalables, spécifications, tests)
Gérer la maintenance du parc des automates et des Terminaux de paiement électronique

2008-2010 : Directeur d'une Agence Bancaire

Organiser les actions commerciales de l'agence pour atteindre les objectifs
Détecter les besoins de formations des collaborateurs
Apprécier les compétences et potentiels des collaborateurs
Animer le conseil d'administration de la caisse locale
Représenter le Crédit Agricole sur le territoire de l'agence

2006-2008 : animateur de Secteur

Contribuer à l'orientation et à la conduite du plan d'action commerciale du secteur et des 10 agences en utilisant les outils d'analyse et de pilotage.
Analyser les résultats globaux et individuels avec le Directeur de secteur et les directeurs d'agence rattachés
Mesurer, analyser et optimiser l'activité et la production au travers des synthèses du fichier commercial, des outils de pilotage et des tableaux de bord
Contribuer à l'atteinte des objectifs du secteur

2004-2006 : Moniteur du Réseau Commercial

Renforcer l'expertise des commerciaux sur la gamme des produits et services, sur les méthodes de vente, sur la maîtrise des procédures et règlements
Assurer la formation théorique et pratique de l'ensemble des méthodes de vente
Participer à l'élaboration et à l'actualisation des outils d'animation et de formation en agence

1999-2004 : Conseiller de Clientèle des Particuliers

Diagnostiquer les besoins globaux de la clientèle et des prospects
Proposer les offres adaptées (crédit habitat, épargne, prévoyance, services...)
Négocier les conditions bancaires
Suivre et maîtriser le risque

1996-1999 : Agent Commercial

Accueillir de manière agréable et efficace en face à face, et au téléphone, les clients et les prospects
Rebondir commercialement

Formations, Cartes Professionnelles et diplômes

Cartes professionnelles Assurance IARD, Assurance Vie
Brevet Supérieur du Crédit Agricole (Bachelor)
Licence en Droit, BTS Action Commerciale
Animer et Former Efficace
Moniteur des ventes : un métier
Prendre la responsabilité d'une agence
Motiver et accompagner ses collaborateurs