



Manager

9 ans d'expérience dans le management

22 ans d'expérience dans la relation client

COMPÉTENCES CLÉS

MANAGEMENT

- ✓ Accompagner une équipe intergénérationnelle (de 20 à 60 ans)
- ✓ Piloter la performance individuelle et collective
- ✓ Élaborer des tableaux de bord spécifiques
- ✓ Travailler en mode projet
- ✓ Initier et accompagner le changement
- ✓ Développer un accompagnement client

RECRUTEMENT

- ✓ Détecter les potentiels
- ✓ Élaborer et suivre un plan d'intégration et de formation
- ✓ Identifier les compétences et les savoir être professionnels
- ✓ Recruter

CONTACT

-
-
-
- Permis et véhicule

ATOUTS

- Esprit d'équipe
- Force de proposition
- Accompagnement au changement
- Sens de la relation client

FORMATIONS SPÉCIFIQUES

- ✓ Logiciel Prima Insurance
- ✓ Logiciel AS400
- ✓ Manager à distance
- ✓ CO-développement
- ✓ Parcours manager Valorecia
2jours par mois pendant 10 mois

DIPLOME

- ✓ 1987/1989 BTS Etude et économie de la construction

CENTRES D'INTÉRÊTS

- ✓ Voyages
- ✓ Sports : vélo, yoga, marche
- ✓ Lecture

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

08/2013
06/2022
9ans

MANAGER D'ÉQUIPE DE GESTION INDEMNISATION ASSURANCE MUTUELLE DES MOTARDS-Montpellier

- ✓ Mise en place d'une équipe (14 gestionnaires et 1 référent technique) chargée du premier contact téléphonique lors de l'accident d'un assuré.
- ✓ Adapter un planning couvrant une plage horaire définie en adéquation au flux téléphonique.
- ✓ Créer des tableaux de bord spécifiques pour suivre le taux de réponse téléphonique.
- ✓ Création de la ligne rebond commercial pour répondre au besoin du client en assurant la continuité entre le service sinistre et le commercial.
- ✓ Suivre le baromètre satisfaction client et mettre en place les actions correctives pour développer un accompagnement client.
- ✓ Animer des réunions en présentiel et en distanciel.
- ✓ Travailler en mode projet : création d'une nouvelle garantie, élaboration d'un nouveau parcours client sans rupture entre l'assistance et l'équipe de gestion.

10/2001
07/2013

GESTIONNAIRE SINISTRE MATÉRIEL ET CORPOREL ASSURANCE MUTUELLE DES MOTARDS – Montpellier

- ✓ Analyser le besoin des victimes et proposer des solutions adaptées.
- ✓ Organiser la gestion matérielle et corporelle des victimes et leur indemnisation en parfaite connaissance des conventions (IRSA, IRCA, protocole hors IRCA, PAOS) et du droit commun.
- ✓ Procéder à l'évaluation financière des dossiers.

04/2000
10/2001

RÉDACTRICE PRODUCTION ASSURANCE MUTUELLE DES MOTARDS - Montpellier

- ✓ Accueillir au téléphone prospects et assurés, analyser leur besoin pour les conseiller et établir des devis ou avenants

12/1989
02/2001

TECHNICIENNE ÉTUDES DE PRIX MÉRIDIONALE DES TRAVAUX (BOUYGUES) Montpellier

- ✓ Mètre et chiffrer des dossiers tous corps d'états
- ✓ Apporter des solutions pour optimiser le coût d'une opération
- ✓ Piloter des réunions techniques entre les maîtrises d'ouvrage et d'œuvre