



RESPONSABLE RELATION CLIENTS

9 ans d'expérience dans le management

22 ans d'expérience dans la relation client

COMPÉTENCES CLÉS

MANAGEMENT

- ✓ Piloter la performance individuelle et collective
- ✓ Travailler en mode projet
- ✓ Initier et accompagner le changement
- ✓ Identifier les compétences et les savoir être professionnels
- ✓ Élaborer et suivre un plan d'intégration et de formation
- ✓ Animer des réunions en présentiel ou distanciel

RELATION CLIENTS

- ✓ Suivi de la qualité de service
- ✓ Développer un accompagnement client
- ✓ Élaborer des tableaux de bord spécifiques

CONTACT

ATOUTS

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

FORMATIONS

- ✓ Logiciel Prima Insurance
- ✓ Logiciel AS400
- ✓ Manager à distance
- ✓ CO-développement
- ✓ Parcours manager Valorecia
2jours par mois pendant 10 mois
- ✓ BTS Etude et économie de la construction

CENTRES D'INTÉRÊTS

- ✓ Voyages : Pérou, Thaïlande, Mexique...
- ✓ Sports : vélo, yoga, marche
- ✓ Lecture

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

2013/2022 **MANAGER D'ÉQUIPE DE GESTION INDEMNISATION**
ASSURANCE MUTUELLE DES MOTARDS-Montpellier

- ✓ Création d'une équipe (14 gestionnaires et 1 référent technique) chargée du premier contact téléphonique avec le client.
- ✓ Accompagner l'équipe à l'atteinte des objectifs
- ✓ Optimiser l'organisation de l'activité pour répondre au besoin des clients.
- ✓ Réaliser les entretiens individuels, fixer des objectifs individuels et collectifs
- ✓ 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.
- ✓ **Réalisations : création d'une nouvelle garantie, élaboration d'un nouveau parcours client sans rupture entre l'assistance et l'équipe de gestion, création de la ligne rebond commercial pour répondre au besoin du client en assurant la continuité entre le service sinistre et le commercial**

2001/2013 **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 règles métiers.
- ✓ Procéder à l'évaluation financière des dossiers.

2000/2001 **CONSEILLERE COMMERCIALE**
ASSURANCE MUTUELLE DES MOTARDS - Montpellier

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

1989/1996 **TECHNICIENNE ÉTUDES DE PRIX**
MÉRIDIIONALE 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