

Gaëlle Misseou
5 place Jean Chorel
69100 Villeurbanne
06.69.17.57.13
gmissou@gmail.com

32 ans
Mariée
2 enfants
Permis B



Responsable Service Client

OBJECTIF PROFESSIONNEL

Organiser et coordonner les missions d'une équipe, inspirer et faire grandir les talents, coopérer avec les autres services et progresser dans mes missions grâce à ma rigueur et ma fiabilité, mes qualités relationnelles et managériales, mon sens du service et de la négociation

COMPETENCES

Management des équipes

Recruter, intégrer, former et animer ; Transmettre le sens de nos actions, Faire grandir l'autonomie et l'exigence
Veiller au respect du droit du travail et des règles de sécurité ; Gérer les relations sociales

Gestion de service

Coordonner l'activité de différentes fonctions ; Organiser et superviser le traitement des opérations ; Veiller au respect des coûts et des délais ; Concevoir et construire les outils de mesure d'activité ; Suivre les objectifs qualitatifs et quantitatifs de l'équipe

Suivi de clientèle

Répondre aux demandes d'information des clients ; Gérer et résoudre les litiges, réclamations et contentieux

EXPERIENCES

nov. 2010 à oct. 2015 – Auchan – Chef de Caisse

- Manager une équipe de 200 personnes
- Développer le professionnalisme et la polyvalence
- Fidéliser les clients B2C et B2B
- Développer le CA du marché Spectacles et Cadeaux
- Mise en place de nouveaux services (cross canal)

Sept. 2007 à juillet 2009 – Decitre – Directrice Adjoint Logistique

- Piloter l'exploitation : réception, préparation et expédition
- Encadrer et manager une équipe de 30 personnes
- Gérer 300 références en stock central et répondre aux demandes des magasins
- Suivre et développer la qualité de service

Sept. 2002 à juillet 2004 – EDF-GDF – Conseillère clientèle

- Accueil téléphonique et physique : gérer les demandes et les contrats, prendre des RDV
- Placement de service additionnel et vente de diagnostic énergétique

Stages

Mars à juin 2007 – Technip – Service Organisation Industrielle & Logistique

- Refonte du référentiel métier des consultants et participation à des projets de conseil

Oct. 2005 à Juin 2006 – Bouygues Telecom – Direction régionale

- Animation d'un projet : organisation de séminaires, création et suivi de plan de travail et d'indicateurs

Oct. 2004 à avril 2005 – LDLC.com – Service client

- Création des procédures et développement d'un support informatique de mise à disposition des documents

FORMATIONS

2007 Master 2 Management Socio-économique – Spécialisation Consultant en Ingénierie du Management – IAE Lyon III

2005 Licence 3 Management des Equipes et Qualité – IAE Lyon

2004 DUT Techniques de Commercialisation – Lyon I – IUT B Villeurbanne

Informatique : Excel, PowerPoint, web, logiciels de gestion

Langues : anglais et espagnol niveau scolaire