

Stratégie de communication clients

Après une expérience en communication et en gestion d'une unité commerciale, je suis, depuis juillet 2021 en charge de la création de l'équipe Stratégie et Qualité de l'Information. Les enjeux nous obligent à repenser l'existant, à se challenger grâce aux méthodes agiles et à être toujours plus à l'écoute des besoins de nos clients.

EXPÉRIENCES

Responsable équipe Stratégie et Qualité de l'Information

Orange - Depuis juillet 2021

- ▶ Création de la stratégie de communication sur incidents et opérations programmées impactant les services des salariés Orange et des clients (Grand Public et Professionnel) d'Orange France
- ▶ Conseil auprès des métiers en charge de la diffusion des communications (supervision) et contrôle de la qualité et la cohérence des informations diffusées
- ▶ Sur les événements médiatiques et les crises, et avec les acteurs de la gestion de crise : analyse des impacts des communications clients envoyées (qualité et délai d'information) et propositions de plans d'action afin d'améliorer les process
- ▶ Simplifier et gagner en efficacité opérationnelle afin de répondre au besoins des clients (internes/externes)
- ▶ Facilitation de la communication par les outils :
 - > amélioration de l'outil principal de communication sur incidents (Portail de l'information)
 - > facilitation des projets d'automatisation
 - > accompagnement à l'utilisation de l'IA gen pour améliorer la qualité de l'information diffusée
 - > création de modules de formation sur Orange Learning

Responsable de boutique

Orange - Juin 2017 à juin 2021



- ▶ Management d'une équipe pluridisciplinaire de 23 personnes
- ▶ Veille à la performance commerciale de la boutique
- ▶ Définition des priorités business de la boutique en lien avec le groupe et l'Agence Distribution
- ▶ Gestion des "avis clients" : réponses aux avis clients publiés sur internet avec rappel et suivi de la satisfaction
- ▶ Mise en œuvre d'un plan de développement des compétences et accompagnement des collaborateurs dans leurs projets professionnels
- ▶ Responsable du bien-être, de la sécurité des biens et des personnes
- ▶ Supervision des souscriptions Orange Bank

Adjointe en charge de l'activité commerciale

Orange - Février 2016 à mai 2017 - CDI - Rosny-sous-Bois - France



- ▶ Animation commerciale
- ▶ Coaching, montée en compétence, mise en place de plans d'actions pour l'accompagnement des salariés

Chef de projet événementiel interne

Orange France - Septembre 2006 à février 2016 - CDI - Arcueil - France



- ▶ Pilotage d'événements internes (réunions, séminaires, conventions : jusqu'à 600 participants)

COMPÉTENCES

Management

- ▶ Gestion des ressources humaines ★★★★★
- ▶ Montée en compétence ★★★★★
- ▶ Formation ★★★★★
- ▶ Feed-back ★★★★★
- ▶ Accompagnement au changement ★★★★★

Informatique/Internet

- ▶ Pack Office ★★★★★
- ▶ Photoshop ★★★★★
- ▶ Média sociaux ★★★★★

Événementiel

- ▶ Créativité ★★★★★
- ▶ Rédaction de cahier des charges ★★★★★
- ▶ Rédaction des supports de communication ★★★★★
- ▶ Conduite de projet ★★★★★
- ▶ Veille stratégique ★★★★★
- ▶ Conception d'animations ★★★★★

Langues

- ▶ Anglais (intermédiaire B1) ★★★★★
- ▶ Espagnol (lu, parlé, écrit) ★★★★★
- ▶ Créole ★★★★★
- ▶ Arabe (notions) ★★★★★

Stratégie commerciale

- ▶ Argumenter pour convaincre
- ▶ Négociation commerciale
- ▶ Technique de vente
- ▶ Plan d'action
- ▶ Suivi et analyse des ventes

Méthodes

- ▶ Gouvernance adaptative ★★★★★
- ▶ Prise de décision par consentement ★★★★★
- ▶ Qualité relationnelle en gouvernance adaptative ★★★★★

- Pilotage d'évènements au siège d'Orange France > 5000 personnes
- Création de concepts d'animations sur-mesure, démultipliables et au profit du réseau national
- Rédactionnel : articles, invitations, règlement de jeu...

Administrateur des ventes

Orange Promotions - Janvier 2002 à septembre 2006 - CDI - Bagneux



- Organisation de séminaires, incentives et sessions de formation
- Gestion administrative d'une force de vente de 110 personnes

Assistante recrutement

Orange Distribution - Octobre 2001 à décembre 2001 - Intérim - Bagneux - France



- Réception, tri et réponse aux candidatures
- Pré-qualifications téléphoniques et organisation de sessions de recrutement

Enseignes sportives

Club Athlétique des Sports Généraux (C.A.S.G Paris) et DECATHLON - Septembre 1997 à août 2001 - Paris - France

FORMATIONS

BTS Tourisme et Loisirs – option conception et commercialisation

EFHT PARIS

Septembre 1999 à août 2001

1ère année LEA – Langues Etrangères Appliquées aux affaires et au commerce international

UNIVERSITÉ DE NANTES

1996 à 1997

Baccalauréat Littéraire

LYCÉE VIAL NANTES

1995

IOBSP

Février 2017

Certification : Intermédiaire en Opération de Banque et en Services de Paiement

Anglais

EF ENGLISH FIRST

2013

EF Niveau 9 - Intermédiaire - CEFR Niveau B1

Stratégie et plan de Communication

CELSA

2013

Evaluer l'efficacité de vos actions de communication

CEGOS

2012

MBTI – mieux comprendre les différentes personnalités

INSTITUT SUPÉRIEUR DU MARKETING

2012

Les clefs du management de projet

CEGOS

2011

Techniques de rédaction journalistique

CEGOS

2010