Angelique Billard Babin
angelique.billard@orange.com
0607999673

Stratégie de communication et expérience client

Professionnelle de la communication et du management et forte d'une expérience reconnue et confirmée chez Orange, j'accompagne la transformation des organisations en plaçant l'écoute client, l'agilité et l'efficacité opérationnelle au cœur de mes actions.

EXPÉRIENCES

Responsable équipe Stratégie et Qualité de l'Information

Orange - Depuis juillet 2021

- Création et pilotage d'une équipe dédiée à la stratégie et la qualité de l'information sur les interruptions de services
- Définition et mise en œuvre de la stratégie de communication sur incidents et opérations programmées (impactant salariés et clients).
- Conseil et contrôle qualité des communications diffusées, notamment lors de crises.
- Mise en place de plans d'action pour améliorer les processus et réduire les délais de mise en ligne de l'information (de 30 min à 15 min pour 80% des communications)
- Facilitation de la communication par les outils :
  > amélioration continue sur l'outil principal de communication sur incidents (Portail de l'information)
  > création de modules de formation sur Orange Learning
  > création d'un assistant dinootoo (IA Gen pour améliorer la qualité des contenus
  > montée en compétence de l'équipe sur la rédaction d'un prompt

Adjointe puis responsable de boutique

Orange - Février 2016 à juin 2021 - Rosny-Sous-Bois

- Management d'une équipe pluridisciplinaire de 23 personnes
- Suivi de la performance commerciale de la boutique en lien avec les priorités business
- Gestion des "avis clients" en ligne et rappels clients insatisfaits - Traitement des litiges
- Mise en œuvre de plans de développement des compétences et accompagnement des collaborateurs
- Supervision de la sécurité, du bien-être et de la conformité réglementaire

Chef de projet événementiel interne

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

- Pilotage d'évènements internes (réunions, séminaires, conventions : jusqu'à 600 participants)
- Pilotage d'évènements au siège d'Orange France > 5000 personnes
- Création de concepts d'animations déployés au niveau national
- Rédaction de supports de communication (articles, invitations, règlements de jeux)

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

COMPÉTENCES

-

- Management d'équipe et accompagnement au changement
- Stratégie de communication
- Conduite de projet et animation d'événements
- Rédaction de supports de communication
- Veille stratégique et innovation digitale
- Pack Office, IA Gen, médias sociaux
- Langues : Anglais (B2), Espagnol (lu, parlé, écrit), Créole, notions d'Arabe

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
1999 à 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

Stratégie et plan de Communication

CELSA
2013

CEGOS

2010 à 2012

> Evaluer l'efficacité de vos actions de communication
> Les clefs du management de projet
> Techniques de rédaction journalistique

MBTI – mieux comprendre les différentes personnalités

INSTITUT SUPÉRIEUR DU MARKETING
2012