



AUDREY DESGARDIN

93 avenue de la Forêt de Bord -27340 LES DAMPS
Mobile : 06.30.47.15.34 - Mail: audrey.desgardin@hotmail.fr
+ d'infos : www.audreydesgardin.com
42 ans

DIRECTRICE CENTRE DE RELATION CLIENT

20 ans d'expérience, contacts entrants & sortants

MANAGEMENT

Equipe de managers de production et fonctions support
Jusqu'à 300 conseillers commerciaux & relation clients, mutualisés inter-comptes, tous canaux de contacts
Recrutement, évaluation, accompagnement et formation des collaborateurs
Animation et coordination des équipes

PILOTAGE DES OPERATIONS DE RELATION CLIENT

Projets de transformation des opérations & business model
Pilotage des opérations de Service Client en multi-shore (France, Maroc, Océan Indien)
Autonomie totale dans l'organisation et le pilotage d'un centre de contact au quotidien, dans une cohérence de groupe
Respect des objectifs de volumes traités, suivi budgétaire des unités opérationnelles
Mise en œuvre de la politique de Qualité de Service et Qualité du Discours
Accompagnement de l'obtention de la norme NF Service & du Label de Responsabilité Sociale
Changement du système de rémunération variable des conseillers dans un contexte de réorganisation globale

DEVELOPPEMENT COMMERCIAL/ COMPTES CLIENT

Développement du CA : vente de cartes de crédit (4.000 cartes/an), garanties (+20% sur ventes/A-1), services...
Gestion de Campagnes de Fidélisation/Rétention (Up-, Cross-selling), Mise en place de challenges commerciaux nationaux
Réponses aux appels d'offre, Accompagnement des projets clients, mise en place de nouveaux partenariats clients
Définition du schéma directeur de la production (recrutement, formation, suivi des indicateurs, relation opérationnelle client)
Elaboration et suivi des budgets (10 à 15M€/an)

STRATEGIE DE TRANSFORMATION DIGITALE & CROSS-CANAL

Mise en place de la stratégie Relation Client Digitale (marketing digital, cross-canal, réseaux sociaux)
Communication client et stratégie de positionnement de la marque : Refonte totale d'un site web orienté client
Déploiement d'outils multicanaux (automate d'appels sortants, traitement automatisé des e-mails...)

EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

AOUT 2019-Ce JOUR:	Directrice Plateforme Prêt Immobilier & Assurance des Emprunteurs Membre du comité de direction Meilleurtaux.com – Le Havre (76) - <i>Compareur et courtier en ligne – produits financiers</i>
DEC 2016-JUL 2019:	Directrice opérationnelle de compte - Multi-shore (France, Maroc, Océan Indien) Responsable opérationnelle Site - CCA International / Comdata – Rouen (76) <i>Prestataire de Services Relation Client – Client : Engie</i>
NOV 2015- DEC 2016:	Dirigeant Associé – MEDUSA Communication – Rouen (76) <i>Agence de communication Print & Web - Start-up Projet de Salons Virtuels thématiques et géo-localisés</i>
MARS 2014-AOUT 2015:	Directrice Relation Client – FILIASUR – Le Havre (76) <i>Courtier en Assurances – 25 positions – 3 Responsables d'Equipes, 25 Conseillers – 100.000 contacts/an</i>
JANV. 2013-FEV. 2014:	Consultante indépendante en management opérationnel – Relation Clients – France, Belgique <i>Diverses missions de Formation, Conseil, Audit opérationnel – Clients : N-Allo, Expertime</i>
MARS 2010-DEC.2012:	Directrice de Production Relation Client - CCA International – Rouen (76) <i>Prestataire de Services Relation Client –280 positions – Clients : Nespresso, Orange, LCL, Schindler, Renault...</i>
JANV. 1997-AOUT 2009 :	Expériences en Centres de Relation Clients DEC. 2005-AOUT 2009 : Responsable de Site : Centre de Relation Client 3 SUISSES – Rouen (76) JUN 2004-NOV. 2005 : Responsable Adjointe Service Clients - Editions ATLAS – Evreux (27) SEPT. 2001-DEC. 2003 : Chef de Projet Téléphonie Centres d'Appels –NOOS – Paris 12è SEPT. 2000-SEPT. 2001 : Responsable Gestion Emission d'Appels - DEUTSCHE BANK SA –La Défense JANV. 1997-SEPT. 2000 : Assistante - Centre d'Emission d'Appels – BRED Direct – Créteil (94)

FORMATION

Université Paris 1 – Panthéon Sorbonne - 2001

- Maîtrise de Gestion Financière
- Maîtrise de Sciences de Gestion

Capacité Professionnelle Intermédiaires en Assurances
Niveau 1 (ORIAS) & IOB Niveau 1

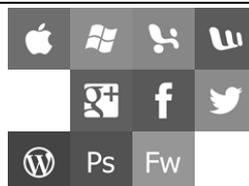


Niveau opérationnel



Niveau scolaire

INFORMATIQUE



LE WEEK-END



Trompette Théâtre