

Manager Opérationnel

(Expert en Relation Client)

Jeremy ROLAND

12 Rue sergent Blandan
69001 LYON - FRANCE

jeremyroland@hotmail.com
+33 (0)608.971.862

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

- Depuis Mai 08 | **Team Manager - RAC FRANCE**
69100 Villeurbanne
Animer une équipe de chargés d'assistance (15 à 25 pers.): réunions, entretiens individuels, debriefs, etc.
Responsable de l'atteinte des objectifs de satisfaction clients et autres indicateurs clés de performance
Chargé du recrutement pour le plateau d'assistance: environ 70 pers./an
Assurer la supervision opérationnelle du plateau d'assistance: management de proximité, formation, astreinte téléphonique
Responsable des contrats Aviva et Eurofil
- Sep.06 - Fev.08 | **Superviseur Service Client - CHRISCO HAMPERS**
Vancouver, BC - CANADA
Management opérationnel d'une équipe de 8 à 20 télé conseillers
Participation au processus de recrutement et de formation
Environnement de type call centre bilingue (anglais/français)
Résolution des litiges clients
Garant de la qualité du service fourni aux clients
Diverses tâches administratives connexes
- Aout 06 - Fev. 07 | **Employé Commercial - JIMMY'S COLD BEER & WINE**
Vancouver, BC - CANADA
Accueillir et renseigner les clients
Tenue de caisse
Temps partiel (env. 20 heures/semaine)
- Déc. 05 - Juin 06 | **Ingénieur Commercial Téléphonie - IS TELECOM**
26000 Valence
Commercialisation d'une offre de téléphonie (traditionnelle et VoIP) en B to B (TPE, PME /PMI, établissements publics)
Participation au processus de création et de développement de nouveaux produits
Secteur géographique : sud Rhône-Alpes
- Sep. 03 - Nov. 05 | **Ingénieur Commercial Réseaux/Télécom - NOVALINK**
69009 Lyon
Création, Suivi et Développement d'un portefeuille de plus de 120 clients (grands comptes, PME/PMI, secteur public)
Participation au processus d'achats (recherche de fournisseurs nationaux et internationaux, négociation des prix, etc.)
Commercialisation de produits et services réseaux (Cisco, HP, 3Com, Nortel, Linksys, etc.)
En alternance de septembre 2003 à novembre 2004, puis en CDI de décembre 2004 à novembre 2005

FORMATIONS

- Sep. 03 - Déc.04 | **Marketing et Négociation Industrielle (Diplôme Niv. II)**
IDRAC Lyon - Ecole Supérieure de Commerce
- Sep. 01 - Juin 03 | **DUT Génie des Télécommunications et Réseaux**
IUT Valence
- Juin 01 | **BAC Scientifique - Mention Assez Bien**
Lycée Vincent d'Indy - Privas

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

- Langues | Français - Langue maternelle
Anglais - Bilingue
Espagnol - Notions
- Informatique | MS Office
Internet
Réseaux/Telecom
- Divers | Centres d'intérêts: voyages, photographie, oenologie
Titulaire du Permis B