Isabelle Morel

Responsable du service client

isabelle.morel@exemple.fr - 06 89 01 23 45 - Strasbourg (67)

PROFIL

Responsable de service client avec dix ans d'expérience dont six en management d'équipe. Je pilote la qualité de service, le recrutement et la formation des conseillers, et je cherche un poste de responsable de département en CDI.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Responsable du service client 2020 - aujourd'hui

Alsace Énergie Services, Strasbourg

- Responsable d'une équipe de 14 conseillers et de deux chefs d'équipe
- Pilotage des indicateurs de qualité et du budget de formation du service
- Refonte du parcours d'accueil des nouveaux conseillers, intégration réduite à trois semaines

Chef d'équipe service client 2016 - 2020

Alsace Énergie Services, Strasbourg

- Encadrement d'une équipe de six conseillers
- Organisation du planning et des entretiens individuels

FORMATION

Master Management des organisations 2016

Université de Strasbourg

COMPÉTENCES

Pilotage d'équipe - Entretiens annuels - Recrutement - Gestion budgétaire - Tableaux de bord - Conduite du changement

LANGUES

Anglais - courant - Allemand - professionnel

CENTRES D'INTÉRÊT

Course à pied - mentorat de jeunes diplômés

Exemple gratuit créé avec mes-modeles.topexemples.fr/cv/management/