

Jean-Marie ANDREU

24 bis rue Louis Gayet • 69290 St Genis Les Ollières

+33 (0)6 03 24 73 17

jeanmarie.andreu@gmail.com



Manager de la Relation Client

22 ans d'expérience

Objectifs

Intégrer un service en lien avec la Relation Client d'une grande entreprise en tant que **Responsable d'équipe**.

Avec mes **qualités de manager, mon expérience** dans la **relation client**, le **recouvrement** et dans la **gestion de projets** je suis capable de prendre en charge une **équipe opérationnelle** ainsi que la **partie projet** qui lui incomberait.

En plus d'être **force de proposition** et source d'**amélioration** je peux **participer et aider à l'évolution** des **processus internes** de l'entreprise et ainsi **contribuer à sa croissance**.

Compétences

Management : Gestion d'équipes de **5 superviseurs** et **40 collaborateurs** (en Open Space). Définition des objectifs (**qualitatifs & financiers**), analyse des résultats et propositions d'améliorations.

Gestion de la relation contractuelle « Order to Cash » : gestion des contrats et de la facturation (SRC & ADV).

Métiers de la « Marque Blanche » : de la pré-relance au précontentieux.

Recouvrement de créances : maîtrise de l'intégralité du circuit de recouvrement de créances (amiable et contentieux).

Pilotage de la performance : création, diffusion et développement de rapports d'activité et de suivi des anomalies. Reporting à la Direction. Mise en place de KPI.

Gestion de projets / Amélioration qualité : travail en mode projet sur les améliorations ou les dysfonctionnements opérationnels. Implémentation de solutions. Aide à l'accompagnement au changement.

Informatique: Office 2011 en expert (Access, Excel, Word, PowerPoint) + utilisation d'autres outils (Html, Ipsos).

Expériences

RESPONSABLE METIER SOLUTIONS CLIENT

2013 – 2017

IJCOF CORP (Groupe INTRUM JUSTITIA)

> Management d'équipe

- ✓ Management direct de 5 superviseurs d'équipe (agent de maîtrise) en Open Space (40 agents, 5 équipes de 8 personnes).
- ✓ Pilotage des différentes activités BtoB (Clients institutionnels / K.A / S.M.B) en Marque Blanche.
- ✓ Affectation et gestion des ressources « ETP » en fonction des besoins du service.

> Relation client

- ✓ Tenue de Comités de pilotage et visites clients.
- ✓ Extraction, retraitement et analyse des données jusqu'aux propositions de progression et d'amélioration.

> Mise en place d'indicateurs de performance financiers et qualitatifs (KPIs).

- ✓ Création et mise en place des différents KPI du service.

> Amélioration de la facturation et du CA du service

- ✓ Facturation mensuelle passée de 66 K€ à 349 K€ parmois.
- ✓ Amélioration du seuil de rentabilité (passé de 3.2 K€ à 7.3 K€ / ETP).

> Augmentation du Chiffre d'Affaire de l'entreprise.

- ✓ En 4 ans, la part du CA service Marque Blanche est passée de 5 % à 25 % VS le CA global de l'entreprise.

RESPONSABLE D'EQUIPE BACK-OFFICE**2007 – 2012 STANLEY SOLUTIONS DE SECURITE**

- **Analyse du Risque Client**
 - ✓ Création d'une matrice d'aide à la prise de décision.
- **Optimisation du processus de relance client.**
 - ✓ Mise en place de nouvelles procédures de recouvrement (accélération du cash et **baisse du DSO**).
 - ✓ Création d'un outil de relances clients adapté (**10 000 relances / mois + 9 M€ de cash recouvré / 1 an**).
- **Mise en place d'indicateurs de performance financiers et qualitatifs (KPIs).**
 - ✓ Création et mise en place des différents KPI du service (entre autre traitement de la BAG et résultats).
 - ✓ Création d'un outil de reporting sur les actions des collaborateurs (appels téléphoniques, courriers).
- **Amélioration de la facturation.**
 - ✓ Refonte et écriture de nouveaux process de traitement et de la facturation des SAV.
 - ✓ Traitement du stock de SAV non facturés (backlog de 13 900 → 4 000 en 6 mois / + **3 M€ de CA**).
- **Augmentation du Chiffre d'Affaire de l'entreprise.**
 - ✓ Rationalisation de l'indexation des contrats clients (50 000 cts indexés / + **1,5 M€ de CA**)
- **Accroissement de la part « prélevée » du Chiffre d'Affaire de l'entreprise.**
 - ✓ mailing sur l'exhaustivité de la base client et traitement des accords et des refus) et Simplification du circuit de mise en prélèvement.
- **Participation au projet de migration du Système d'Information.**
 - ✓ Rédaction du cahier des charges, définition des spécificités fonctionnelles, tests et validation des données.

RESPONSABLE SERVICE CONTENTIEUX**2004 – 2007 ADT France (Groupe TYCO Inter.)**

- **Coaching d'une équipe de 15 collaborateurs.** Suivi des résultats & Définition des objectifs financiers.
- **Gestion des Procédures Contentieuses et Procédures Collectives.**

ANALYSTE RECOUVREMENT & CONTENTIEUX**1995 – 2004 FIRENT SA**

- **Réalisation d'appels sortants et entrants + analyse des cotes et rédaction des courriers de relance.**

COMMERCIAL EN ENTREPRISE**1992 – 1995 COMINT SA, ELIS**

- Trouver de nouveaux clients et développer le parc de clients existants (en nombre et en montant)

Formations & Langues**2015: management** – formation « mobiliser ses ressources de manager de proximité niveau II » (**Terre d'Entreprises**)**2014: management** – formation « mobiliser ses ressources de manager de proximité niveau I » (**Terre d'Entreprises**)**2012: projet** - Formation « les clefs du management de projets », **CEGOS****2011: projet** - **LEAN**, participation à un Kaizen chez « Emhart Teknologien –Tuckers » / Allemagne**2007: projet** - Formation **Six Sigma / LEAN**, obtention de la certification Green Belt (**TYCO Int**)**2004: management** – « Manager les performances et votre équipe » (**INSEP CONSULTING**)**1989: LICENCE** - Administration économie et social**Anglais:** lu, parlé, écrit (participation à des projets en anglais) **Italien:** lu, parlé, écrit. **Espagnol:** notions