

CHRISTOPHE SUC



RESPONSABLE SERVICE CONSOMMATEURS

45 ANS
B

À PROPOS

Diplômé de l'université Jean Moulin Lyon 3 (Maîtrise Anglais LLCE) et autodidacte du monde des études et de la relation client, mon champ de compétences s'oriente autour des axes suivants : l'analyse des besoins clients, l'écoute, le management, la gestion et la coordination de projets internationaux.

CONTACT

Adresse :
30 rue des acacias
75017 Paris 17ème

Téléphone :
0612870357

Email :
chr.suc@gmail.com

COMPÉTENCES

MANAGEMENT ● ● ● ● ○
PÉDAGOGIE ● ● ● ● ○
ANALYSE ● ● ● ○ ○

LANGUES

ANGLAIS ● ● ● ● ○
ESPAGNOL ● ● ● ○ ○
ALLEMAND ● ● ○ ○ ○

EXPÉRIENCES

RESPONSABLE SERVICE CLIENTS

De janvier 2019
à septembre 2023

CUSTOMER CARE MANAGER

De mars 2016
à décembre 2018

CUSTOMER CARE MANAGER FRANCE & BENELUX

De août 2014
à mars 2016

RESPONSABLE CLIENTÈLE BTOB

De novembre 2011
à novembre 2013

RESPONSABLE DES TERRAINS ONLINE

De septembre 2009
à octobre 2011

CHARGÉ D'ETUDES AUTOMOTIVE

De janvier 2006
à août 2009

CHEF DE PLATEAU TÉLÉPHONIQUE BTOC

De octobre 2001
à décembre 2005

MMECOM/ MON-MARCHÉ.FR - PARIS

Restructuration du service clients de mon-marché.fr, redéfinition de la promesse client, mise en place d'un baromètre NPS; création des KPIs de suivi d'activité - Management 1 superviseur et 12 conseillers

BLUECARSHARING - PARIS

Management de l'équipe chargée de la relation client sur les services autopartage Autolib', et ses équivalents en France et dans le monde (95 personnes), gestion administrative. Monitoring quali et quanti. Gestion des charges de travail par file d'activité. Lancement de la flotte BlueLA (Los Angeles)-Management de proximité d'une équipe de 10 conseillers dédiés

B2S PARIS - GENNEVILLIERS

Management de l'équipe chargée de la relation client BtoC pour le compte de Nissan (35 personnes), gestion administrative. Monitoring quali et quanti. Gestion des charges de travail par canal de communication.

MAXIMILES PUIS LE TERRAIN - PARIS

Développement commercial, et élaboration des propositions budgétaires. Conseils méthodologiques, gestion de la relation client. Mise en place et développement de nouvelles offres.

TNS SOFRES - MONTROUGE

Management de l'équipe terrains online (8 personnes). Accompagnement opérationnel des équipes Etudes (clients internes). Relation directe avec les prestataires. Mise en place et déploiement de process qualité et KPIs.

TNS SOFRES - MONTROUGE

Gestion de projets Quanti, spécialisé Mystery Shop, Tracking de veille marketing, Baromètres satisfaction et Car Clinics. Mise en place et briefing des équipes terrain. Gestion de relation client. Présentation orale des résultats et recommandations.

TNS SOFRES - LYON

Gestion d'études Quanti nationales et internationales (Gestion administrative projets, suivi des quotas sous Quancept et reporting sous Workflow, suivi qualité). Gestion administrative et animation des équipes enquêteurs (30 à 40 enquêteurs en moyenne).