



ELSA DUBOIS

INFORMATIONS PERSONNELLES

Nom

Elsa Dubois

Adresse

Paris

Numéro de téléphone

+33 6 85 45 69 85

E-mail

exemple@cvmaker.fr

État civil

Marié(e)

LinkedIn

<https://linkedin/elsadubois>

COMPÉTENCES

- Leadership et motivation d'équipe
- Prise de décision stratégique
- Gestion de projet
- Gestion du changement
- Planification et organisation
- Recrutement et intégration des collaborateurs
- Développement des compétences et formation
- Gestion des performances et des objectifs
- Gestion des conflits
- Élaboration et suivi des budgets
- Analyse et optimisation des processus
- Pilotage des indicateurs de performance (KPIs)
- Gestion de la relation client (B2B, B2C)
- Esprit d'équipe et collaboration
- Maîtrise des outils de gestion (CRM, ERP, Excel avancé)
- Prise de décision basée sur les données

CERTIFICATIONS

Leadership et Management,

OpenClassrooms, 2015

Responsable Service Client motivée et orientée détail avec plus de 8 ans d'expérience dans la direction d'équipes dans des environnements à rythme soutenu. Experte en coaching, motivation et accompagnement d'équipes pour atteindre leurs objectifs professionnels et personnels. Je suis capable d'optimiser les processus internes en transformant les données en actions stratégiques, avec de solides compétences en résolution de problèmes, communication et relations interpersonnelles.

EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

RESPONSABLE SERVICE CLIENT

2016 - En cours

Groupe ACCOR, Paris

J'assure le leadership, la motivation et la gestion d'une équipe de 15 conseillers clientèle dédiés à l'accompagnement des clients professionnels du secteur hôtelier. J'effectue un suivi quotidien des performances et établis des rapports journaliers, hebdomadaires et mensuels destinés à la direction. J'entretiens également une communication efficace avec les parties prenantes internes afin de résoudre les problèmes et de participer aux sessions stratégiques pour définir la vision de l'entreprise.

- Mise en place et animation de formations pour l'équipe, favorisant la cohésion et améliorant la satisfaction client.
- Réduction du nombre de demandes non résolues grâce à l'instauration de points quotidiens en équipe.

Conseillère Senior en Service Client

2013 - 2016

GROUPE BARRIÈRE, Nice

J'ai assuré un accompagnement client et fourni des informations détaillées sur les services, garantissant un niveau élevé de satisfaction. J'ai collaboré avec la direction pour escalader les tickets urgents et animer des réunions hebdomadaires afin d'améliorer la satisfaction des clients et des équipes. J'ai également contribué à la gestion des plannings, de l'affectation des tâches et des formations internes.

- Gestion de plus de 15 requêtes clients par jour.
- Animation de sessions de formation en interne sur la gestion de la relation client, la gestion du temps et le traitement des demandes.
- Contribution à l'amélioration des processus en partenariat avec la direction et mise en place d'un outil de suivi des demandes pour éviter les escalations.

Conseillère en Service Client

2010 - 2013

GROUPE BARRIÈRE, Nice

J'ai pris en charge les demandes des clients, les réservations et les annulations. J'ai utilisé un logiciel de gestion hôtelière pour traiter les réservations, mettre à jour les dossiers clients et générer des rapports de suivi pour la direction.

- Traitement des réclamations clients avec professionnalisme, entraînant une amélioration de 15 % des avis positifs.

FORMATION

BTS Management Commercial Opérationnel

2010

Lycée Jean Monnet, Paris