



35 ans
40-42 quai de la Loire 75019
come.duquesne@gmail.com
06 73 54 93 29
Permis B

Côme DUQUESNE

Directeur département relation client



EXPERIENCES PROFESSIONNELLES

Mars 2020 – Octobre 2024 – PayFit France – Paris

▪ **3 ans 5 mois – Team lead Customer Success**

Management - 60%

- ✓ Accompagner et superviser une équipe de 7 à 12 CSM
- ✓ Fixation des objectifs d'équipe et individuels selon les besoins du département CS à l'aide de la création de reportings
- ✓ Accompagnement d'équipe lors de deux changements d'organisation

Gestion de projets - 40%

- ✓ Suivi de projets amenant à des changements structurels pour le CS : externalisation avec Concentrix, mise en place du système PEM (automatisation de tâches répétitives), retravail des process de churn et mise en place de ceux du High Risk Churn
- ✓ Point of contact (POC) avec les équipes Déclarations, Sales et Product pour une meilleure transmission de l'information et collaboration entre les départements
- ✓ Vision, développement et structuration du segment VSB/SB : de 2 à 4 équipes en 3 ans
- ✓ Mise en place d'une organisation pour servir + de 8000 établissements en respectant les objectifs fixés par l'Ex-co sur la CSAT, le SLO et le nombre de tickets traités par jour

▪ **15 mois – Customer Success Manager**

2013-2019 – L'OREAL Division Produits Grands Publics France – Paris

▪ **2 ans 2 mois – Business Analyst E-commerce**

- ✓ Elaboration d'une business review sur les performances CA, opérationnelles et pour actions sur les marketplaces et e-retailers
- ✓ Pilotage du projet pour l'intégration d'une solution d'optimisation d'e-merchandising des produits sur marketplaces et e-retailers.

▪ **15 mois – Business Analyst L'Oréal Paris**

- ✓ Rédaction de notes mensuelles à l'attention du comité direction sur les performances de la marque dans les enseignes GMS

▪ **9 mois – Responsable animation commerciale**

FORMATION

❖ **2012-2013 Université Paris Dauphine**

Master 2 « Affaires internationales »

❖ **2007-2011 Double diplôme franco-allemand en management international**

- 2009-2011 ESB Reutlingen – Allemagne
- 2007-2009 NEOMA – Cesem de Reims- France

PERSONNALITÉ & COMPÉTENCES

MBTI : Amical, responsable, précis, patience, attentifs aux autres, perspicace

Compétences : management d'équipe, du changement, de la performance, de projets, relation client, négociation, analyse, communication de résultats

LANGUES

Anglais : Courant – TOEIC 885/990

Allemand : Courant – Niveau B2

Russe : Débutant – Niveau A1+

VIE ASSOCIATIVE

2022 - En cours - **Vice président du conseil pastoral de Paroisse - Notre-Dame des Foyers Paris 19ème**

Co-leader avec le curé à l'animation de la vie de la paroisse

2017-2018 **SNC-Solidarité Nouvelle face au Chômage**

Accompagnement de personne en recherche d'emploi

1997-2009 - **Scoutisme**

Engagement et responsabilités

CENTRES D'INTÉRÊTS



Swimrun (combinaison de trail + natation en eau libre)



Handball en club (15 ans)
Championnat départemental



Russie, Balkans, Arménie,
Pologne, Pays baltes, Bélarus,
Brésil, Colombie



Tour de France à pied en 25
étapes : 9/25 réalisées
1100/2500 Km parcours



Trompette (10 ans)