FLORIANNE BUCCI

*975 Crois du Ruisseau Apt 201, Saint Laurent Québec H4L1E2*

[*florianne.bucci@hotmail.com*](mailto:florianne.bucci@hotmail.com)

*(514) 585-6258*

***COMPÉTENCES CLÉS***

* Maîtrise le français, l’anglais, et l’italien
* Excellente compréhension du service à la clientèle
* Aptitudes pour la communication et la création d’une atmosphère de coopération
* Dépassement d’objectifs de vente et de rendement
* Facilité à établir un lien de confiance avec la clientèle et l’équipe de travail
* Capacité d’adaptation aux changements

|  |  |
| --- | --- |
| ***EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE*** |  |
| **RE/MAX 2001 Inc.,**  ***Courtier immobilier résidentiel*** | **2015-2017** |
| **Laura Canada, Laval**  ***Gérante*** | **2013-2014** |
| **Téléperformance Canada, Montréal**  ***Directrice Régionale: Relations clients et opérations*** | **2007-2013** |

* Gérer une équipe de cadres et d’agents de centre d’appels pour les départements de ventes, service à la clientèle et télémarketing (Outbound: Manuvie., RBC Inbound: Bell Canada, ExpressVue, Koodo,Dell ect.)
* Gérer un centre d’appels à distance (Tunisie) en collaborant avec les équipes du district
* Rencontrer les clients hors pays (Égypte) pour promouvoir les services de l’organisation

|  |  |
| --- | --- |
| **Bell Canada, Montréal**  ***Directrice régionale des opérations*** | **1997-2007** |
| *Département des réparations (8 cadres, 140 employés)* | 2006-2007 |
| *Service des opérateurs et opératrices (8 cadres, 160 employés)* | 2005-2006 |
| *Marché du consommateur( Groupe Ventes) (13 cadres, 260 employés)* | 2004-2005 |

* Gérer efficacement diverses équipes ayant des bureaux à Montréal, Ottawa, Toronto, et en Inde
* Évaluer l’efficacité, la qualité de service et la productivité des employés
* Développer et optimiser des stratégies de ventes
* Proposer et mettre en application des approches novatrices en matière de gestion des ressources humaines par la gestion participative
* Entretenir de bonnes relations d’affaires avec les partenaires
* Gérer et respecter le budget pour chaque département
* *Création et présentation d’un exposé sur le mode de vie au Canada aux employés d’un centre de l’Inde répondant aux appels du Québec. Visite en Inde pendant 2 mois pour apporter les changements nécessaires qui ont permis d’améliorer leur compréhension de la clientèle et d’augmenter de 30% la qualité des appels.*

***Directrice régionale***

*Groupe ressources (Marché consommateur)* 2003-2004

* Superviser les équipes de plusieurs départements en lien avec le marché consommateur
* Développer et optimiser des stratégies de ventes
* Améliorer la satisfaction des employés et optimiser la performance globale des effectifs
* Négocier un plan incitatif pour l’équipe de soutien (motivation et augmentation de la productivité)
* Développer des plans de travail et s’assurer que la ligne directrice de l’organisation respecte la vision à long terme
* Proposer et mettre en application des approches novatrices en matière de gestion des ressources humaines par la gestion participative
* *Voir au bon fonctionnement de la mise sur pied d’un projet de site internet (C@inet) offrant aux clients la possibilité de communiquer rapidement avec leur agent, ce qui a réduit le nombre d’appels et facilité la communication et la qualité du service à la clientèle.*
* *Succès marquants des équipes de ventes; gagnants des plusieurs voyages dont Walt Disney, Paris, Mexique et Jamaïque.*
* *Réduction du nombre d’employés dans le but d’améliorer les opérations en évitant les griefs syndicaux.*

|  |  |
| --- | --- |
| ***Directrice du service à la clientèle*** | 2000-2003 |
| ***Adjointe principale, service à la clientèle*** | 1998-2000 |
| ***Représentante*** | 1997-1998 |
| **Banque Royale du Canada**  ***Agente de crédit / chef caissière*** | **1978-1988** |
| ***FORMATION*** |  |
| ***OACIQ*** Collège d’Enseignement en Immobilier | 2015 |
| ***Les finances, c’est nos affaires,*** Développement dimensions International | 2000 |
| ***Attestation programme avancé de gestion du rendement***, Bell | 1999 |
| ***Diplôme d’études collégiales - conseil voyage,*** École des conseillers en voyage | 1978 |

***Florianne Bucci (514) 585-6258***