



CAMILLE DEPOORTER

SPECIALISTE DE L'EXPERIENCE CLIENT, E-COMMERCE,
STRATEGIES DE COMMUNICATION OMNISCANALE

A PROPOS DE MOI

Professionnelle de la communication, trilingue Français, Anglais, Allemand. Très rigoureuse et toujours orientée solutions et résultats, j'ai développé avec succès de nombreux projets en relation avec l'Expérience Client dans un contexte international.

CONTACT

☎ 07 62 26 13 34

📍 Issy-les-Moulineaux (92)

✉ camille.depoorter@gmail.com

🌐 www.linkedin.com/in/camilledepoorter

LANGUES

Français - Langue maternelle

Anglais - Courant, professionnel

Allemand - Courant, professionnel

Espagnol - Intermédiaire

COMPÉTENCES

Résolution de problèmes

Pas de problème, que des solutions!

Créativité - Capacité à imaginer et développer de nouveaux process et outils

Gestion de projet - Omnichannel, E-Commerce, Communication interne et externe, événementiel

Sens du service - Excellentes capacités relationnelles (B2B, B2C, interne)

Pack Office - Word, Power Point, Excel

Logiciels E-Commerce & CRM

Adyen, Magento, Cybersource, Salesforce

SAP - Contrôle des stocks, suivi des transferts

DIVERS

Voyages - 5 continents/40+ Pays: fort intérêt pour la diversité culturelle, la nature et les sites historiques.

Caritatif - Restaurants du Coeur à Paris, Centre d'accueil de réfugiés à Berlin, AP-HP (Crise Covid)

Musique - House, Soul, Funk, musiques du monde

Sport - Gymnastique artistique, yoga, vélo

Films Documentaires - Cosmos, Histoire, Société, Arts

Cuisiner, partager, sociabiliser...

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

BVLGARI (Maison de luxe) - Dublin

EXPERTE EXPERIENCE CLIENT : Oct. 2017 - Septembre 2020

Lauréate du Reward Program 2019 pour le Service Client B2C

CA réalisé en 2020: > 500K€, +50% vs 2019 (Vente distance & Boutiques)

Développement du service Omnichannel B2C Europe:

- Mise en place de process, création de bases de contacts
- Rédaction des e-mails modèles, création de supports de formation
- Support à l'ouverture et gestion des E-Boutiques pour UK, ES, DE, FR
- Collecte et transmission des feed-backs clients aux équipes IT / CRM

Communication interne:

- Création et pilotage du projet "Market Relations" (4 marchés)
- Coordination Boutiques, équipes Marketing, Retail, CRM, Omnichannel
- Rédaction et diffusion à l'international de 4 Newsletters mensuelles
- Organisation d'événements, création et production de contenus vidéos et éditoriaux

LUFTHANSA (Compagnie aérienne) - Berlin & Dublin

CHARGÉE DE CLIENTÈLE VIP : Février 2013 - Octobre 2017

4 fois lauréate des incentives liés aux objectifs commerciaux

- Gestion des demandes clients VIP en FR, UK, CH et DE
- Résolution des réclamations client et gestion de crise
- Amélioration de la base CRM Miles & More, fidélisation
- Support technique pour les utilisateurs du site E-Commerce

ZORBA (Agence de communication) - Paris

ACCOUNT MANAGER : Juin 2010 - Décembre 2011

Portefeuille 1M€, +30% en un an (farming & business development)

- Développement de campagnes de communication 360°
- Consultations stratégiques
- Gestion de projets et de clientèle (plannings et budgets)
- Principaux clients: L'Oréal Cosmétique Active, Payot, SkinCeuticals

TERMINAL M (Label de musique) - Berlin

CHEF DE PROJET MARKETING/RP: Sept. 2009 - Avril 2010

+80% abonnés Facebook de Monika Kruse (DJ) / +20% ventes en ligne

- Community management, newsletters, coordination d'événements, relations presse, direction artistique, rédaction de communiqués
- Mise à jour du site E-Commerce (inventaires et reportings de ventes)

DIPLÔMES ET FORMATIONS

GOOGLE ATELIERS NUMERIQUES (Septembre 2020)

CERTIFICATION - LES PRINCIPES FONDAMENTAUX DU MARKETING NUMÉRIQUE

CELISA - Paris IV Sorbonne (2003-2008)

MASTER DE MANAGEMENT INTERCULTUREL ET STRATÉGIES DE COMMUNICATION

Diplôme de Master obtenu Mention Bien, mémoire Mention Très Bien.