



Carol CHACHMAN COHEN



06.47.05.44.37



3 rue des Oseraies
91540 Mennecy



chachman@hotmail.fr



Linkedin :
<https://www.linkedin.com/in/carol-chachman-cohen->

Parcours professionnel

2020

Consultante sénior | Extens Consulting - Paris

- **Réalisation de programmes de formation pour des grands comptes autour de thématiques relatives à la relation clients.**
 - Conception de l'ingénierie de formation (Définition du besoin de formation, des objectifs, des stratégies, des méthodes et des techniques pédagogiques.)
- **Réalisation de missions d'audit et diagnostic de centre de relation clients.**
 - Réalisation d'un état des lieux, évaluation de la performance et formulation de préconisations priorisées pour développer l'efficacité commerciale ou réduire les coûts sans détériorer la qualité de la prestation (au regard des référentiels ISO 9001 et NF 365 et /ou des bonnes pratiques de la profession).

2017 – 2019

Responsable du Département Marketing et relation clients | CCI Essonne

- **Piloter les équipes du département (jusqu'à 13 personnes)**
 - Composé d'un centre de relation clients, d'une équipe de gestion des fichiers et de chargés de marketing.
- **Mettre en place, gérer et faire évoluer les outils de gestion de la relation clients :**
 - Pilotage du changement opérationnel de logiciel (de Pixi à Eudonet) et accompagnement de la totalité des équipes au changement, garantie du bon fonctionnement des interfaces, paramétrages, centralisation, qualification, hiérarchisation des demandes d'évolution de l'outil par les utilisateurs et suivi de l'enrichissement de l'outil. **75 949 entités en base** dont 53977 actives et 92 753 contacts.
- **Définir la stratégie relation clients en lien avec les services et les élus :**
 - Définition du plan marketing et mise en place d'une stratégie d'inbound marketing – stratégie de contenu et d'approche clients par le dialogue, Déploiement de campagnes produits omnicanales (Sarbacane – Plezi – réseaux sociaux- Site- téléphone-flyers...). Benchmark veille concurrentielle et réglementaire, enquête de satisfaction et sur les besoins des entreprises (montage, restitution, analyse).

2013 – 2016

Responsable du Département Entrepreneuriat | CCI Essonne : Gestion en direct du Centre de formalités des entreprises et du centre d'appels

- **Animer, Fédérer et dynamiser des équipes opérationnelles d'un département**
 - **35 personnes** environ (CFE-Création, reprise transmission – Centre de relation clients et 3 pépinières **soit 5000 M2** de surfaces locatives) : Conduire les entretiens d'appréciation des managers et fixer les objectifs en fonction de la stratégie d'entreprise, identifier les potentiels d'évolution, assurer la transversalité de l'information, détecter et trouver des réponses aux besoins de formation, arbitrer les conflits, gérer les résistances et accompagner le changement.
- **Mettre en place et suivre le plan d'action :**
 - Définir les objectifs et actions de chaque collaborateur et optimiser la répartition des responsabilités. Contrôler et analyser l'état d'avancement des actions afin de mettre en place les mesures correctrices si besoin, concevoir des indicateurs de réussite des actions. Respecter l'équilibre budgétaire et rechercher des sources de financement (produits propres ou subventions), Concevoir de nouveaux projets répondant aux besoins des créateurs et rechercher les partenaires financiers et techniques.
- **Représenter la CCI Essonne sur ces thématiques auprès de nos partenaires**
 - (Directe, RSI, pôle emploi, Communautés d'agglomération, Maisons de l'emploi, experts comptables, etc...).

2007 – 2016

Formatrice occasionnelle | CEFAC PARIS

- Création de supports, du déroulé pédagogique et animation de formations sur des problématiques de Formalités d’entreprise auprès des collaborateurs des CFE et des collaborateurs des cabinets d’expertise comptable

2004 – 2013

Responsable du Centre de Formalités des Entreprises et de l’accueil | CCI Essonne

- **Gestion et animation** de l’équipe pouvant aller jusqu’à 13 personnes (recrutement, détection des besoins de formation, gestion des plannings...).
- **Veille juridique et information de l’équipe à tout changement textuel.**
- **Mise en place des nouvelles missions** confiées au CFE et adaptations aux nouveaux textes (ACCRES, cartes de commerçants ambulants, carte professionnelles des agents immobiliers).
- **Gestion du budget du service.**
- **Représentation de la CCI Essonne** sur cette thématique (experts comptables, notaires, avocats, cabinets de formalités, RSI, Greffe du TC, organismes conventionnés, réseaux des CCI...)
- **Mise en place d’une certification iso 9001 de service** en lien avec le responsable qualité.
- **Mise en place d’un centre d’appel :**
 - Recrutement et formation des équipes, création d’une base de réponses, définition des process de traitement des appels, recherche des solutions et mise en place des outils. Environ 30 000 appels entrants par an et environ 30 campagnes d’appels sortants.

2000 – 2004

Formaliste | Chambre de Métiers (Paris)

1999 – 2000

Responsable adjointe service recouvrement en pertes et profits - Eurocall (Rosny sous Bois 93) (1998-2000)

1997 – 1998

Chargée d’études - AFT-IFTIM (Monchy ST Eloi-60)

- Réaliser des études sur les besoins en logistique transport et infrastructure des collectivités locales.

Formation initiale

1997

DESS DE DROIT & AES – UNIVERSITÉ EVRY

1996

MATRÎSE DE DROIT – UNIVERSITÉ EVRY

Compétences

Anglais	<div><div></div><div></div></div>
Pack office	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Proconsulix	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Sarbacane	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>
Eudonet (CRM)	<div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div><div></div></div>