

David Fantaisie

7 allée Chatrian 93340 Le Raincy – Dfantaisiepro@gmail.com - 0787819988 – Permis B

Expériences professionnelles

Freelance – 04/202020 à ce jour – Chargé de recouvrement

- Gestions des relances Btob et organisme de formation pour le compte de Gymglish

Freelance - 03/09/2018 à ce jour- Responsable recouvrement

- Responsable recouvrement / contentieux pour le compte de Médias France BTOB
- Mise en place des procédures
- Refonte des conditions générales de ventes
- Mises en place des relances automatiques
- Recherche et mise en place de solution pour l'envoi des courriers en dématérialisation.
- Dépôt des factures sur Chorus pro
- Négociation d'échéancier
- Gestion des litiges
- Suivi des encaissements
- Mise en place des e-mails et planning des relances afin de respecter les objectifs fixés
- Champs d'action relance amiable, mis en demeure avant injonction de payer.
- Objectif actuel taux inférieur à 5% d'impayé par mois

Médias France – Responsable éditorial - Mars 2017 à septembre 2018

Médias France est une entreprise qui a pour vocation de mettre en lumière des TPE, PME en leur donnant la possibilité de paraître sur des supports digitaux, print à forte notoriété tels que Marie- France, Marie-Claire, madame-figaro, auto-moto, auto-plus, bfm business tv, Forbes, la Tribune, le Figaro,

Ressources humaines :

- Gestion et suivi de 50 prestataires freelance.
- Référent recrutement prestataire (photographes, journalistes, maquilleurs, vidéastes) Suivi et affectation des missions
- Vérification des factures et des paiements
- Etablissement des contrats free-lance
- Mise à jour de la base Mise en place des chartes et guidelines

Relation client : Prise de rendez-vous pour la préparation des contenus

- Supervision du contenu éditorial des dossiers affectés
- Vérification des textes, visuels, vidéo pour la parution en accord avec les chartes éditoriales en place. Relecture des articles
- Suivi clientèle (aide la communication externe, établissement des PDF etc.)
- Suivi et vérification de la mise en ligne (texte, visuel et lien à transmettre)
- Emission des factures
- Liaison entre les services comptabilités, recouvrement et contentieux

Habitat - Superviseur et Responsable qualité service clients août 2012 à mars 2017

Habitat est une enseigne d'ameublement design depuis plus de 50 ans. "Le Beau accessible". En effet, les valeurs fondamentales sont de proposer des objets et meubles design à des prix abordables, afin de permettre au plus grand nombre l'accès à des produits de designers.

Supervision

- Gestion d'un service client pour 30 magasins en France et du site e-commerce
- Management d'une équipe de 6 personnes en France et gestion du prestataire externe (18 collaborateurs)
- Déplacement chez le prestataire (4 voyages par an)
- Contrôle des indicateurs de performances (statistique journalières, hebdomadaire, mensuel, QS, forecast, KPI; suivi de la qualité, indicateur de performance etc.)
- Maintien du taux de service à 90%
- Interface entre les magasins, client, transporteur national et local (gestion des dossiers les plus litigieux)
- Contrôle et validation des solutions apportées
- Formation continue des collaborateurs

- Interface avec l'ensemble des services de l'entreprise (achat, approvisionnement, IT, marketing, web, logistique)

Procédures et IT

- Mise en place des books de procédures
- Mise en place des mails types
- Développement et optimisation avec le service informatique sur notre ERP (CBR)

Ressources humaines

- Recrutement des collaborateurs

Dyrup/PPG - Assistant commercial – Novembre 2010 à Juin 2012

- Gestion d'un portefeuille clients (*Castorama, Leroy Merlin etc.*), saisie des commandes et gestion des litiges, Interface entre les clients, les commerciaux et le transporteur

Afnor Certification - Chargé d'affaire - Avril 2009 à Mai 2010

- Traitement des dossiers clients (*recevabilité et inscription aux examens*), Envoi des convocations (*mise en place du planning et mise en place de la logistique*), Surveillance des examens (*correction, envoi des résultats et des certifications*), Traitement des dossiers pour les veilles réglementaires,

Armatis – Assistant commercial – Octobre 2007 à Juin 2008

- Réception des appels (*création des fichiers, envoi des contrats gaz et vente additionnelle*), Renseignement facturation (*gestion des réclamations, mise en place d'échéancier*), Interface entre le service et le centre financier, Interface entre l'opérateur commun et le client, Prise de Rdv

Taxi Bleu – Chargé de clientèle expert – Octobre 2004 à septembre 2007

- Gestion des réclamations en direct, SAV chauffeurs, Formation et mise en place de support de formation, Réception appel client et chauffeur (envoi de course, prise de réservation...)

L'homme moderne – Responsable adjoint – Juillet 2002 à Juillet 2004

- Gestion des caisses (*ouverture et fermeture, remise en banque, envoi des documents au siège*), Contrôle des stocks (*contrôle réception marchandises, mise en rayon, gestion de la réserve prise de réservation*), Gestion des retours de campagnes (*contrôle et inventaire*), Recrutement et formation des vendeurs, Vente et accueil d'une clientèle nationale et internationale

LOGICIELS

Pack office, Google Doc, Sap, Salesforce, Sellsy, CBR, Payzen, BPCS

FORMATION et LANGUES

- Mai 2020 à Mai 2021 : Formation en Consultant et Valorisation de l'image ESR Paris Diplôme RNCP Niveau II équivalence Bac + 3/ 4 et Niveau 6 (EUR) (en cours)
- Juillet 2002 - Baccalauréat Action et communication commercial (obtenu)
- Anglais : Niveau scolaire