

# RIVIERE Ludivine

## Chef de projet



ludivineriviere@hotmail.com



06.28.74.28.06



Diplômée de l'IAE de Lille en management général de business unit avec une solide expérience et une réelle envie de partager, je recherche une carrière passionnante dans la gestion de projet

### FORMATION

**2016 ♦ Master Management Général de Business Unit**

IAE de Lille [major de promo]

**2006 ♦ BTS assistante trilingue**

Lycée Gaston Berger Lille

**2004 ♦ Bac Littéraire**

Lycée Louis Pasteur Lille

### COMPETENCES

- Organisation et distribution de flux client
- Gestion de projets
- Animation de groupe de travail
- Optimisation de processus interne
- Conduite du changement

### OUTILS

- Gestion des temps : Horoquartz
- Téléphonie : Unify, Avaya ...
- Emails : Eptica, Replyone ...
- Chat : TalkEvent
- Suite office (Experte Excel)
- BI : QlikSense

### LANGUES

- Anglais niveau C1 (Toeic 945/990)
- Espagnol niveau A1

### CENTRES D'INTÉRÊTS

- Voile
- Manga
- Jeux de société

### EXPÉRIENCES

**Depuis 2018 ♦ Présidente / consultante**

*Fairpost (ESN) à Lezennes*

- Gestion et développement de la société
- Conseil en datavisualisation

**Depuis 2018 ♦ Professeur vacataire**

*IAE de Lille et Université de Valenciennes*

- Management des systèmes d'information
- Management de projets

**2016-2018 ♦ Chargée d'études et projets**

*bonprix (e-commerce) à Marcq en Baroeul*

- **Mise en place et amélioration des outils au service de la relation client**
  - Optimisation des flux d'appels entrants
  - Changement d'outil de gestion d'emails
  - Stratégie des contacts par chat
  - BI : QlikSense
  - Base de connaissances : USU
  - Questionnaires de Satisfaction Client

**2010-2016 ♦ Gestionnaire d'activité - Chargée d'études**

*bonprix (e-commerce) à Marcq en Baroeul*

- Responsable du reporting (coûts, activité commerciale, productivité)
- Refonte des contrôles qualités (chat et emails)
- Établir la charte d'une relation client réussie
- Analyse de KPI et Amélioration continue
- Optimisation de processus
- Gestion des flux d'activité interne / prestataires

**2006 - 2010 ♦ Assistante direction clients**

*bonprix (e-commerce) à Marcq en Baroeul*

- Reporting (Création, optimisation et analyse)
- Gestion administrative du personnel
- Validation des factures de prestataires

**2005 - 2006 ♦ Hôtesse de caisse en contrat étudiant**

*Carrefour Market à La Madeleine*