

Etienne Gaumery

Conseiller lifestyle Expert

Generali Concierge Services • Bordeaux • Conciergerie de luxe
• Service client haut de gamme • Lifestyle & assistance

☎ +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



Profil

Orienté **service client** et **expérience client exceptionnelle**, j'aime résoudre des problèmes avec un sourire, anticiper les besoins des clients et dépasser leurs attentes. Mon parcours dans le **marché de l'art** (Christie's Paris, Catawiki Amsterdam), en **hôtellerie-tourisme de luxe** (Hamilton Island, Australie ; Inverdoorn Game Reserve, Afrique du Sud) et en **entrepreneuriat** m'a donné une excellente **aisance relationnelle**, un **sens du service** et une capacité à offrir une expérience client **hors du commun**.

Formé en **hôtellerie** (Vatel Bordeaux), au **commerce international** (ICART Paris) et actuellement en **MBA Marketing Digital** (MyDigitalSchool Bordeaux), j'ai développé des compétences en **conciergerie haut de gamme**, en **gestion de demandes lifestyle** et en **organisation de services**. Mon expérience en **hôtellerie-tourisme** et dans l'**écosystème du voyage** m'a donné une compréhension fine des attentes clients en matière de services premium. Bilingue **français-anglais** avec des bases en espagnol, je maîtrise le **Pack Office** et j'ai l'habitude de travailler avec des **CRM** pour tracer les actions et assurer un suivi personnalisé des dossiers.

Aujourd'hui, je souhaite rejoindre **Generali Concierge Services** en tant que **Conseiller lifestyle Expert** pour mettre mes compétences en **service client de luxe** et en **conciergerie haut de gamme** au service de vos membres. Mon objectif : offrir une expérience client d'exception en gérant les demandes lifestyle/monétique/assurance/assistance, proposer des prestataires fiables et des offres exclusives, et contribuer activement à la satisfaction et à la fidélisation des clients avec écoute active, qualité de service irréprochable et sens du détail.

Compétences

Service client & conciergerie

Conciergerie de luxe Service client haut de gamme Gestion de demandes lifestyle Gestion de dossiers
Qualité de service irréprochable Suivi personnalisé Anticipation des besoins Dépassement des attentes
Expérience client exceptionnelle

Relation client & communication

Excellent relationnel Écoute active Aisance communication orale & écrite Ouverture d'esprit Sens du service
Sens du détail Proactivité Résolution de problèmes

Voyage & tourisme

Écosystème du voyage

Expérience hôtellerie-tourisme

Connaissance du secteur touristique

Gestion de réservations

Prestataires de services

Offres & partenaires exclusifs

Curiosité secteur voyage

Organisation & outils

Autonomie

Organisation & gestion multi-tâches

Rigueur & efficacité

Pack Office

CRM (Salesforce)

Tracé des actions

Assistance & monétique

Anglais (opérationnel)

Espagnol (notions)

◇ Formation

MBA Expert Marketing Digital (en cours)

2025 – 2027 • MyDigitalSchool, Bordeaux • Alternance

Stratégie marketing digital, **gestion de la relation client**, CRM, outils digitaux. Formation orientée service client, analyse de besoins clients et gestion de portefeuilles. Développement de compétences en communication, écoute et résolution de problèmes.

Web Development Bootcamp

Jan 2024 - Mar 2024 • Le Wagon, Bordeaux

Formation technique : HTML, CSS, JavaScript, outils digitaux. **Appétence pour l'informatique** et maîtrise du **Pack Office** (Word, Excel, PowerPoint). Compétences techniques permettant de comprendre les outils informatiques et de s'adapter rapidement aux nouveaux systèmes et technologies.

MBA International Business of Art

2011 – 2013 • ICART, Paris

Commerce international, **relation avec la clientèle**, coordination de projets et **gestion de dossiers complexes**. Formation apportant une excellente aisance relationnelle, un bon niveau rédactionnel et une capacité à travailler dans un environnement en évolution rapide.

🏢 Expériences professionnelles

Galerie Joséphine - Fondateur

Bordeaux • Mai 2019 - Aujourd'hui

Création et développement d'une activité : **gestion complète de la relation client** (prospection, suivi, fidélisation). **Assistance clients** sur leurs demandes liées aux commandes, factures et abonnements. **Gestion administrative** des dossiers clients et coordination logistique. Mise en place d'un système de **suivi client** pour assurer le traitement efficace des demandes et respecter les engagements dans les délais impartis.

Catawiki - Customer Service Representative bilingue

Amsterdam, Pays-Bas • Juil. 2016 - Jan. 2018

Gestion de la relation client pour un portefeuille de plus de 3 000 clients avec un taux de satisfaction élevé. **Assistance clients multicanaux** (téléphone, email) sur leurs demandes liées aux commandes, abonnements et factures. **Suivi des demandes** jusqu'à leur résolution complète et **respect des engagements** dans les délais impartis. **Implémentation d'un système CRM** pour suivre les dossiers clients. **Interactions avec différents services internes** pour garantir le bon traitement des demandes et la qualité du service.

Christie's - Bids Office Assistant

Paris • Avr. 2015 - Déc. 2015

Coordination de la préparation de 15 opérations, de la réception des dossiers à leur finalisation. **Gestion de la relation client** professionnelle : **assistance** sur leurs demandes, **analyse de leurs besoins** et **suivi des dossiers** jusqu'à résolution. **Gestion d'une base CRM** de plus de 2 000 contacts. **Interactions avec les différents services** pour garantir le bon traitement des demandes clients et assurer une expérience client de haut niveau.






🌐 Langues

🇫🇷 Français (Natif)

🇬🇧 Anglais (Avancé, C1)

🇪🇸 Espagnol (Notions)

Centres d'intérêt

-  **Œnologie & gastronomie** : passion pour les vins et la découverte des terroirs
-  **Bénévolat** : Change Now, maraudes alimentaires
-  **Voyages** : découvertes et rencontres
-  **Art & expositions** : galeries et musées
-  **Sports** : trail, surf, golf, tennis