

# Etienne Gaumery

Customer Support Representative Cloud

OVHcloud • Mobilité Bordeaux / Roubaix • Prise de poste rapide

📞 +33 6 20 56 82 57

✉️ gaumery@hotmail.com

👤 github.com/Sooruz85



## 👤 À propos

Passionné par le cloud souverain et la satisfaction client, je candidate au poste de Customer Support Representative chez OVHcloud. Je veux contribuer à votre promesse #OneTeam en garantissant un accompagnement premium aux clients sur leurs abonnements, commandes et factures.

Étudiant à MyDigitalSchool, je suis disponible en CDI au rythme 1 semaine de cours / 2 semaines en entreprise, pleinement compatible avec vos organisations hybrides. Je peux rejoindre Gabrielle, Malik et l'équipe support dès janvier 2026 pour suivre votre onboarding facturation et devenir autonome sous 6 à 12 mois.

J'ai accompagné des clients BtoB/BtoC en français et en anglais, du diagnostic à la résolution complète : réponses personnalisées, suivi SLA, coordination transverse et capitalisation des cas. Je m'appuie sur scripts, bases de connaissances et outils CRM pour assurer qualité de service, pédagogie et respect des engagements.

À l'aise avec les environnements cloud, CSM (ServiceNow), suites collaboratives Microsoft/Google et outils de tickets, je reste en veille sur les solutions OVHcloud, l'IA appliquée au support et les bonnes pratiques RSE pour être un point d'appui fiable pour vos clients.

## 💻 Compétences clés

### Support client & qualité de service

Gestion tickets & suivi SLA

Scripts multicanaux (tel, mail, chat)

Analyse cause racine & capitalisation

### Relation client francophone & anglophone

FR natif • EN B2 écrit/oral

Communication pédagogique & empathique

Coaching clients & documentation

### Outils cloud & environnement technique

ServiceNow, CRM, bases de connaissances

Infra cloud & services OVHcloud

Veille IA & automatisation support

### Expérience client & facturation

Conseil client BtoC & SAV

Scripts réponses & FAQ

Suivi factures & moyens de paiement

### Soft skills

Empathie & écoute active

Organisation & autonomie

Esprit d'équipe #OneTeam

## ◊ Formation

### Formation continue communication & marketing digital

2025 – en cours • Bordeaux

Gestion de projets de communication, rédaction web SEO, animation de communautés, design de newsletters, monitoring des performances digitales et coordination d'événements • rythme alterné (1 semaine dédiée à la formation / 2 semaines en mission)

### Développement d'applications web (bootcamp)

Jan 2024 – Mar 2024 • Le Wagon, Bordeaux

HTML, CSS, JavaScript, Figma, PostgreSQL, Ruby on Rails • Développement d'applications web complètes

### MBA International Business of Art

2011 – 2013 • ICART, Paris

Commerce international, liaison avec la clientèle, gestion de projets culturels

## ⌚ Expériences

### Galerie Joséphine - Fondateur & Directeur

Mai 2019 - Oct. 2025

Bordeaux & Paris - Support client & pilotage expérience

Support multicanal (téléphone, mail, chat) pour des clients BtoB/BtoC : qualification des tickets, rédaction de scripts et articles FAQ, suivi jusqu'à résolution • Coordination avec partenaires, ateliers et tech pour sécuriser paiements, livraisons et demandes sur-mesure • Tableau de bord satisfaction (avis, NPS, SLA) et plans d'amélioration continue.

### Catawiki - Customer Service Representative

Juil. 2016 - Jan. 2018

Remote - Support clients & communication marketplace

Assistance FR/EN sur commandes, factures et litiges pour vendeurs/acheteurs internationaux • Résolution complète des tickets critiques, coordination avec juridique, finance et tech • Rédaction de bases de connaissances multilingues, formations express et newsletters d'alertes produits • Pilotage CSAT/NPS, respect SLA et reporting hebdomadaire aux managers.

### Christie's - Bids Office Assistant

Avr. 2015 - Déc. 2015

Paris - Service client premium & facturation internationale

Point d'entrée clients VIP pour inscriptions, enchères et règlements : vérification KYC, suivi des paiements, gestion des incidents (autorisations, litiges) • Mise à jour quotidienne des scripts, macro-mails et process facturation • Collaboration étroite avec finance, logistique et IT pour garantir des délais maîtrisés et une image de marque irréprochable.

## 🌐 Langues

🇫🇷 Français (Natif)    🇬🇧 Anglais (Courant)    🇪🇸 Espagnol (Intermédiaire)

## ❤️ Centres d'intérêt

Ψ Gastronomie artisanale : boulangeries engagées, sourcing local, veille food trends

⌚ Culture vin : caves et conservation, découvertes vigneronnes, œnotourisme

🕒 Veille culturelle : politiques publiques, dynamiques territoriales, initiatives artistiques

📷 Photo & vidéo : formats courts outdoor, storytelling visuel, montage agile

🐦 Bénévolat : Change Now, maraudes alimentaires, actions solidaires

🌐 Voyages : découvertes, langues et rencontres

🧠 Art & expositions : galeries, musées, scènes locales

🏄 Sports : trail, surf, planche à voile, golf, tennis, padel

