

# Etienne Gaumery

## Customer Support Representative

Lingo-nova • Portugal • Support client • Téléphone • Email • Chat  
• Français natif • Anglais • Expérience internationale

📞 +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



### 👤 Profil

J'ai déjà vécu une expérience internationale enrichissante : j'ai travaillé deux ans à Amsterdam chez Catawiki, où j'ai découvert ma passion pour le service client. Cette expérience m'a appris à communiquer avec des clients de différentes cultures, à gérer des situations variées et à toujours chercher des solutions orientées client.

Je suis français natif et je parle couramment anglais (niveau C1). J'ai une forte capacité de communication, je suis motivé et j'ai une approche positive et orientée vers les personnes. J'aime aider les gens et créer une expérience client positive. Je suis à l'aise avec le support multicanal : téléphone, email et chat.

L'opportunité de vivre et travailler au Portugal m'attire énormément. J'ai envie de découvrir une nouvelle culture, de travailler dans un environnement multiculturel dynamique, et de construire ma carrière à l'international. Je suis prêt à m'investir dans la formation et à contribuer positivement à l'équipe.

### 💻 Compétences

#### Support client multicanaux

Support clients par téléphone, email et chat Assistance amicale et orientée solutions Garantir une expérience client positive

Résolution de problèmes avec professionnalisme Gestion d'un portefeuille de clients internationaux

Suivi des processus internes et standards qualité

#### Communication & langues

Français natif (C2) Anglais courant (C1, niveau B2 minimum requis) Espagnol intermédiaire

Forte capacité de communication Communication claire et efficace Adaptation à différents interlocuteurs

#### Attitude & expérience internationale

Motivé, positif et orienté vers les personnes Expérience internationale (2 ans à Amsterdam)

Environnement multiculturel et dynamique Capacité d'adaptation et ouverture d'esprit Esprit d'équipe et collaboration

Envie de découvrir de nouvelles cultures

#### Soft skills

Autonomie et proactivité Rigueur et capacité d'analyse Esprit d'analyse & résolution de problèmes

Travail en équipe et collaboration Confort avec l'ambiguïté & les environnements en construction

Anglais requis courant (oral & écrit, niveau B2/C1) Espagnol requis (intermédiaire)

## ❖ Formation

### MBA Expert Marketing Digital

Sep 2025 - Sep 2027 • MyDigitalSchool, Bordeaux

Formation en **Management Digital** niveau 7, reconnue par l'État. **Automatisation marketing & IA générative**, data marketing & analytics, gestion de projet digital, **CRM**, UX, stratégie d'acquisition. Focus sur la structuration de process, le pilotage de projets et l'utilisation d'outils no-code / low-code pour gagner en productivité. Alternance : 4 jours entreprise / 1 jour école le vendredi.

### Gestion du Web / multimédia et webmaster

Jan 2024 - Mar 2024 • Le Wagon, Bordeaux

**Certification de Concepteur(rice) - développeur(se) d'applications web** : formation intensive de 9 semaines full-time en HTML, CSS, Sass, Bootstrap, JavaScript ES6, Stimulus, Figma, **PostgreSQL et SQL** (commandes de base, jointures), git, GitHub, Heroku et Ruby on Rails. Développement de projets de fin d'étude et mise en production d'applications web. **Compréhension des systèmes informatiques**, des bases de données et des workflows techniques. Cette formation m'a donné une **aisance avec le milieu informatique** et une capacité à comprendre rapidement les outils techniques.

### Master 2 Commerce international / MBA International Business of Art

Sep 2011 - Oct 2013 • ICART, Paris

Commerce international, **développement commercial, négociation**, coordination de projets et gestion de dossiers complexes. Formation apportant une excellente aisance relationnelle, un bon niveau rédactionnel, un **sens de l'analyse** et une capacité à travailler dans un environnement en évolution rapide.

### Bachelor's degree Hospitality Administration/Management

2006 – 2009 • Vatel France

Formation en **gestion hôtelière et administration**, apportant des compétences en **relation client, gestion d'équipe et organisation**.

## ☛ Expériences professionnelles

### Galerie Joséphine - Fondateur

Bordeaux • Mai 2019 - Aujourd'hui

Création et développement d'une galerie spécialisée dans les peintres voyageurs, avec plus de **50 œuvres vendues à l'international** (Europe, Asie, Pacifique). **Prospection** et suivi de collectionneurs, marchands et galeries, de la prise de contact à la vente (estimation, négociation, facturation, logistique). Mise en place d'un site et de **campagnes digitales** (SEO, newsletters) ayant généré . Gestion complète des dossiers : **relation client, suivi commercial et logistique internationale**.

### Catawiki - Bilingual Customer Service Representative

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

Gestion d'un portefeuille de d'acheteurs et vendeurs avec un taux de satisfaction élevé. **Accompagnement des clients** sur l'ensemble du parcours (questions avant achat, suivi de commande, litiges) par téléphone et email. Mise en place et utilisation d'un **CRM** pour suivre les transactions et fidéliser les clients à forte valeur. Collaboration quotidienne avec les équipes **produit et tech** pour améliorer l'UX et les parcours clients.

### Christie's - Bids Office Assistant

Paris • Avr. 2015 - Déc. 2015

Coordination de la préparation de ventes aux enchères (art moderne et contemporain), de la réception des œuvres à leur mise en catalogue. **Suivi des vendeurs et acheteurs** : prise d'ordres, réponses aux questions, accompagnement jusqu'à la vente. Gestion et optimisation d'une base **CRM**. Participation à la création de **supports de vente digitaux** ayant contribué à une augmentation de la participation en ligne.

## 🌐 Langues

🇫🇷 Français (Natif)    🇬🇧 Anglais (Avancé, C1)    🇪🇸 Espagnol (Intermédiaire)

## ❤️ Centres d'intérêt

 **Bénévolat** : Change Now, maraudes alimentaires

 **Voyages** : découvertes et rencontres

 **Art & expositions** : galeries et musées

 **Sports** : trail, surf, golf, tennis