

# Etienne Gaumery

Assistant(e) Commercial(e) Régional(e)

Bordeaux • Disponible immédiatement

☎ +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



## À propos

Fort d'une expérience solide en assistance commerciale et relation client chez Catawiki où j'ai géré un volume important d'appels entrants et sortants pour une base de 3 000+ utilisateurs, j'ai développé une expertise en gestion CRM, suivi commercial et relations avec les adhérents. Mon expérience m'a permis de maîtriser les outils informatiques et les systèmes de gestion (mise à jour de bases de données, gestion de fichiers adhérents, suivi des cotisations), ainsi que d'excellentes capacités d'accueil téléphonique et de premier filtre des demandes. J'ai également développé un très bon relationnel, une grande rigueur dans la gestion administrative et une aisance dans l'organisation d'événements.

Aujourd'hui en MBA Expert Marketing Digital, je recherche un poste d'Assistant(e) Commercial(e) Régional(e) au sein de MOBILIANS. Organisé et rigoureux, je dispose d'une forte réactivité et d'un sens du service client qui me permettent de gérer efficacement les priorités et d'être un véritable appui pour l'équipe. J'ai un goût prononcé pour le contact, l'écoute active et le travail en équipe, avec une approche méthodique et de bonnes capacités d'analyse et de synthèse. Passionné par le secteur de l'automobile et de la mobilité, je souhaite mettre mes compétences en assistance commerciale, gestion CRM et relations adhérents au service d'une organisation patronale majeure. Excellente maîtrise du Pack Office et des outils informatiques, maîtrise du français (natif) et de l'anglais (C1), bonnes capacités rédactionnelles et expression écrite et orale.

## Compétences clés

### Relations avec les adhérents & communication

- Tenue du standard & accueil téléphonique
- Premier filtre réponses aux questions adhérents
- Mise à jour documentation adhérents
- Diffusion informations activités locales
- Coordination dossiers techniques territoriaux

### Gestion du CRM & suivi commercial

- Mise à jour CRM ARGOS (données adhérents & prospects)
- Tenue fichier adhérents en cours
- Gestion fermetures établissements & changements
- Création nouveaux contacts entreprise
- Campagne cotisations (bordereaux, envois)
- Gestion règlements & relances impayés

### Organisation de réunions & événements

- Organisation réunions territoriales
- Réservation salles & choix prestataires
- Suivi prestataires & coordination
- Envois & relances invitations

### Gestion administrative

- Suivi de dossiers & saisie de données
- Gestion courrier & mails
- Frappe de courriers

Transmission pièces & suivi process comptables

Commande fournitures

Classement & archivage

## Compétences comportementales

Rigueur & organisation

Réactivité & adaptabilité

Goût du contact & sens service client

Gestion des priorités

Dynamisme & écoute

Esprit d'équipe & collaboration

## Compétences techniques & langues

Pack Office (maîtrise complète)

Messagerie & outils informatiques

CRM & systèmes d'information

Bonne expression écrite & orale

Français (natif), Anglais (C1), Espagnol

## ◇ Formation

### MBA Expert Marketing Digital

Sept. 2025 – Sept. 2027 • MyDigitalSchool, Bordeaux

Formation en marketing digital avec compétences en gestion administrative, relation client et suivi de dossiers. Projets : gestion de bases de données clients, suivi et traitement de réclamations, établissement de devis, facturation et coordination avec les équipes. Maîtrise des outils de gestion et de la suite Office.

### Développement d'applications web (bootcamp)

Jan 2024 – Mar 2024 • Le Wagon, Bordeaux

HTML, CSS, Sass, Bootstrap, JavaScript ES6, Responsive Design, PostgreSQL, git, GitHub, Ruby on Rails. Développement de projets et mise en production d'applications web. Intégration web, intégration de maquettes, animations JavaScript et responsive design mobile first.

### MBA International Business of Art

2011 – 2013 • ICART, Paris

## 📁 Expériences

### Galerie Joséphine - Fondateur

Bordeaux • Mai 2019 - Aujourd'hui

Assistance commerciale & gestion administrative : accueil téléphonique, traitement des demandes clients et relations avec une clientèle exigeante. Gestion CRM : mise à jour des données adhérents, gestion du fichier clients et suivi commercial avec rigueur et organisation. Gestion administrative complète : suivi de dossiers, saisie de données dans les logiciels métier, gestion du courrier et des mails, frappe de courriers. Organisation de réunions : réservation de salles, choix et suivi des prestataires, envois et relances des invitations. Coordination avec les services internes et externes : transmission des informations, interface avec les différents interlocuteurs et coordination de dossiers techniques. Gestion de la documentation : mise à jour régulière de la documentation et diffusion d'informations. Maîtrise du pack Office (Excel et bases de données) pour la gestion de tableaux de suivi, la préparation de bordereaux et le suivi des règlements. Classement et archivage systématique. Grande rigueur de gestion, réactivité et sens du service client pour être un véritable appui pour l'équipe et contribuer efficacement aux objectifs.

### Catawiki - Bilingual Customer Service Representative

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

Assistance commerciale & relations adhérents : tenue du standard, accueil téléphonique et premier filtreur de réponses aux questions d'une base de 3 000+ adhérents avec un excellent taux de satisfaction. Gestion CRM et suivi commercial : mise à jour régulière du CRM interne (données adhérents et prospects, fermetures d'établissements, changements de noms, rachats, création de nouveaux contacts entreprise). Tenue du fichier adhérents en cours avec mise à jour systématique et gestion de la campagne annuelle des cotisations (préparation des bordereaux, impressions, envois). Gestion administrative : suivi de dossiers, saisie de données dans les logiciels métier, gestion du courrier et des mails, frappe de courriers et transmission des pièces. Communication : mise à jour régulière de la documentation à disposition des adhérents et diffusion d'informations relatives aux activités locales. Interface en lien avec l'ensemble des collaborateurs de l'équipe régionale pour coordonner certains dossiers techniques. Campagnes ponctuelles d'appels sortants pour le suivi client. Grande rigueur de gestion, sens du service client et esprit d'équipe pour être un véritable appui pour le reste de l'équipe et contribuer efficacement aux objectifs collectifs.

### Christie's - Bids Office Assistant


Paris • Avr. 2015 - Déc. 2015

Gestion administrative : coordination de la préparation de 15 ventes aux enchères, de la réception des œuvres à leur mise en catalogue. Ouverture, clôture et archivage des dossiers, mise à jour des éléments administratifs et intégration dans les systèmes de gestion. Relation client : gestion de la relation client (collecteurs et vendeurs), suivi régulier, traitement des réclamations et coordination avec les différents interlocuteurs. Gestion opérationnelle : réalisation de plannings d'intervention, gestion des modifications remontées par les planificateurs et suivi des dossiers. Collaboration avec les équipes pour améliorer les processus et garantir la fluidité des opérations.

## Langues

 **Français** (Natif)    **Anglais** (Avancé - C1)    **Espagnol** (Courant)

## Centres d'intérêt

 **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