

Etienne Gaumery

Consultant support applicatif (fonctionnel)

YEVO • Bordeaux • Support applicatif • Accompagnement utilisateurs • SQL • CRM • ERP • Documentation • Procédures

📞 +33 6 20 56 82 57

✉️ gaumery@hotmail.com



👤 Profil

J'ai un parcours atypique : j'ai commencé dans le commerce (marché de l'art, galerie), puis j'ai travaillé chez Catawiki où j'ai découvert que j'aimais accompagner les utilisateurs et résoudre leurs problèmes. J'ai ensuite fait une reconversion vers l'informatique avec Le Wagon, où j'ai appris le développement web et les bases de données SQL.

Ma formation au Wagon m'a donné une compréhension solide des systèmes informatiques, des bases de données et des workflows techniques. Je maîtrise les commandes SQL de base et les jointures. J'ai une excellente capacité à investiguer par moi-même face à une difficulté, à identifier les priorités et à suivre les procédures tout en documentant mes actions. Je suis reconnu pour ma sympathie, mon sens du service et mon énergie positive.

Je veux rejoindre YEVO pour mettre mon parcours atypique et mes compétences techniques au service de l'accompagnement des utilisateurs. J'ai envie d'être au cœur du support applicatif fonctionnel, d'investiguer les problèmes, de suivre les procédures et de contribuer activement à la structuration du service. J'aime travailler en équipe, dans un environnement bienveillant où l'entraide est essentielle.

💻 Compétences

Support applicatif fonctionnel

Accompagnement des utilisateurs au quotidien Gestion des tickets et identification des priorités

Investigation autonome face aux difficultés Résolution de problèmes applicatifs

Compréhension des enjeux métiers (commerce, logistique) Communication claire et bienveillante avec les utilisateurs

SQL & bases de données

Maîtrise des commandes SQL de base Réalisation de jointures SQL

Compréhension des bases de données et des systèmes informatiques

Formation Le Wagon en développement web et PostgreSQL

Documentation & procédures

Respect des procédures existantes Documentation et traçabilité des actions Bonnes qualités rédactionnelles

Contribution à la structuration du service Utilisation de CRM et ERP Gestion de multiples dossiers avec méthode

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