

Etienne Gaumery

Chargé de Service Client / SAV & Négociation

Fournisseurs

Homifab • Bordeaux • Service client • SAV • Négociation fournisseurs • Relation client • Reporting

📞 +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



👤 Profil

J'ai commencé dans le marché de l'art, puis j'ai travaillé chez Catawiki où j'ai découvert que j'aimais gérer les dossiers clients avec écoute, rigueur et professionnalisme. J'ai appris à lire et analyser rapidement chaque situation pour proposer des solutions adaptées, à négocier avec persévérance et diplomatie, et à assurer un reporting précis.

J'ai une excellente capacité à m'exprimer clairement et synthétiquement. J'ai un esprit analytique, un sens de l'organisation et je sais appliquer des directives strictes tout en adaptant mon approche selon chaque situation. Je parle français, anglais et espagnol couramment, ce qui me permet de communiquer efficacement avec des interlocuteurs internationaux.

Je veux rejoindre Homifab pour gérer les dossiers SAV avec écoute et professionnalisme, négocier avec persévérance auprès des fournisseurs et usines, et assurer un reporting précis. J'aime concilier rigueur et flexibilité, fidélisation client et optimisation des relations fournisseurs. Je suis persévérant, j'ai un sens du leadership et j'aime voir mon travail contribuer à la satisfaction client.

💻 Compétences

Service client & SAV

Gestion des dossiers SAV avec écoute, rigueur et professionnalisme

Lecture et analyse rapide de chaque situation pour proposer des solutions adaptées

Accompagnement des clients sur l'ensemble du parcours (questions, suivi, litiges)

Communication claire et synthétique par téléphone et email Fidélisation client et optimisation de la satisfaction

Négociation fournisseurs

Négociation avec persévérance et diplomatie auprès des fournisseurs et usines

Optimisation des relations fournisseurs tout en préservant la satisfaction client

Suivi des directives internes strictes tout en adaptant les solutions à chaque situation

Concilier rigueur et flexibilité dans les négociations Sens du leadership et capacité à faire aboutir les dossiers

Reporting & organisation

Reporting précis et communication des informations essentielles Esprit analytique et sens de l'organisation

Gestion de multiples dossiers simultanément avec méthode Capacité à appliquer des directives strictes tout en s'adaptant

Suivi et traçabilité des dossiers via CRM

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

❖ 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, 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 logiques techniques et des workflows. 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