

# Etienne Gaumery

Assistant de clientèle Grands Comptes

SOCOTEC • Bordeaux • Disponible immédiatement

☎ +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



## À propos

Mon parcours m'a permis de développer une solide expérience en relation client et gestion administrative. Avec mon expérience à Catawiki (gestion d'une base de 3 000+ utilisateurs) et Christie's (coordination de ventes aux enchères), j'ai acquis une expertise en suivi client, gestion des réclamations et traitement des dossiers administratifs. J'ai également développé une capacité à gérer les priorités, à travailler en autonomie tout en collaborant efficacement en équipe.

Aujourd'hui en MBA Expert Marketing Digital, je recherche un poste d'Assistant de clientèle Grands Comptes. J'ai un goût prononcé pour la relation humaine et la relation client, ainsi qu'une appétence pour la gestion administrative et le suivi de dossiers. Mon expérience m'a appris l'importance de la rigueur, de l'organisation et du sens des priorités, tout en conservant une approche proactive et une excellente capacité à travailler en équipe. Maîtrise de la suite Office et anglais avancé (C1).

## Compétences clés

### Gestion administrative

Ouverture, clôture & archivage dossiers

Mise à jour éléments administratifs

Intégration données dans logiciels de gestion (ATLAS)

### Relation client & suivi

Suivi clients & points réguliers

Appels sortants clients & mise à jour données

Traitement réclamations clients

### Gestion opérationnelle

Établissement de devis

Réalisation plannings d'intervention

Gestion modifications & coordination planificateurs

### Facturation & gestion financière

Réalisation facturation

Gestion litiges simples & impayés

Suivi & traitement dossiers financiers

### Compétences comportementales

Autonomie & organisation

Sens des priorités & rigueur

Travail en équipe & relation humaine

### Compétences techniques & langues

Suite Office (maîtrise complète)

Logiciels de gestion (ATLAS, CRM)

Anglais courant (écrit & oral)

## 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

Gestion administrative complète : ouverture et clôture de dossiers, archivage et mise à jour des éléments administratifs.

Relation client : suivi régulier des clients, traitement des réclamations, gestion de la relation client internationale et

coordination avec les partenaires. Gestion opérationnelle : établissement de devis, réalisation de plannings d'intervention

pour les événements, coordination logistique. Facturation et suivi : réalisation de la facturation, gestion des litiges simples et suivi des dossiers financiers.

### Catawiki - Bilingual Customer Service Representative

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

Relation client et suivi : gestion d'une base de 3 000+ utilisateurs avec un excellent taux de satisfaction. Suivi régulier des clients, réalisation de points réguliers et traitement des réclamations. Appels sortants clients pour mise à jour des données

et obtention d'informations manquantes. Gestion administrative : intégration des informations dans les systèmes de gestion,

mise à jour des données clients et gestion des modifications. Collaboration avec les équipes techniques et commerciales

pour optimiser les processus et garantir la qualité du service client.

### 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

