

Etienne Gaumery

Customer Support Specialist – Candidature

DROUOT.com

Bordeaux • Mobilité Paris • Disponible immédiatement pour un CDI

📞 +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



👤 À propos

Formé à l'ICART (MBA International Business of Art) puis au bootcamp Le Wagon, j'ai construit mon parcours à la croisée du marché de l'art et du digital. De Christie's à Catawiki, en passant par la création de la Galerie Joséphine, j'ai développé une expertise solide en service client, formation d'utilisateurs et accompagnement des maisons de ventes sur des plateformes d'enchères en ligne.

J'ai toujours privilégié l'écoute active, la pédagogie et la résolution de problématiques complexes. Que ce soit en support d'enchérisseurs, en formation de vendeurs ou en collaboration avec les équipes IT/Product, je sais comprendre les besoins, proposer des solutions et contribuer à l'amélioration continue des outils.

Passionné par le monde de l'art et des enchères, je souhaite rejoindre DROUOT.com pour mettre mon expérience au service de la satisfaction client et de l'évolution de vos plateformes. Curieux du digital et des nouvelles technologies, je suis prêt à contribuer activement à la transformation de l'univers des enchères.

💻 Compétences clés

Support client multi-canaux

Accompagnement enchérisseurs (mail, téléphone, chat)

Résolution de problématiques complexes

Gestion multi-tâches & priorisation

Formation & onboarding

Formation maisons de ventes aux outils & process

Création de guides & documentation

Pédagogie & écoute active

Outils & plateformes

Intercom (chat & support)

Jira (suivi & traitement demandes)

Slack (communication équipe)

Conformité & réglementation

Suivi obligations LCBFT

Veille évolutions réglementaires marché de l'art

Conformité & audit

Collaboration IT/Product & amélioration continue

Identification besoins utilisateurs

Co-construction outils & process avec équipes tech

Propositions d'amélioration & feedback produit

Expertise marché de l'art & enchères

Connaissance marché de l'art & maisons de ventes

Expérience plateformes d'enchères en ligne

Passion art, enchères & digital

❖ Formation

Formation continue communication & marketing digital

2025 – en cours • Bordeaux

Gestion de projets de communication, rédaction web SEO, animation de communautés, design de newsletters, monitoring des performances digitales et coordination d'événements

Développement d'applications web (bootcamp)

Jan 2024 – Mar 2024 • Le Wagon, Bordeaux

HTML, CSS, JavaScript, Figma, PostgreSQL, Ruby on Rails • Développement d'applications web complètes

MBA International Business of Art

2011 – 2013 • ICART, Paris

Commerce international, liaison avec la clientèle, gestion de projets culturels

➲ Expériences

Galerie Joséphine - Fondateur & Directeur

Mai 2019 - Aujourd'hui

Bordeaux & Paris - Support client & formation utilisateurs

Support multi-canaux (email, téléphone, chat) pour 80 clients B2B/B2C : résolution de problématiques complexes, gestion multi-tâches et priorisation des demandes • Formation et onboarding aux outils digitaux : création de guides, tutoriels et accompagnement personnalisé • Collaboration avec les équipes tech pour identifier les besoins, proposer des améliorations et co-construire l'évolution des outils • Capitalisation des feedbacks clients et contribution active à l'amélioration continue des process.

Catawiki - Customer Service Representative

Juil. 2016 - Jan. 2018

Remote - Support client marketplace d'enchères en ligne

Support d'une marketplace internationale d'enchères art & objets de collection : accompagnement enchérisseurs et vendeurs (FR/EN), résolution de tickets complexes et gestion des litiges • Formation des vendeurs premium aux outils de la plateforme : onboarding, création de guides et suivi de l'adoption • Collaboration étroite avec les équipes IT et Product : remontée des besoins utilisateurs, tests fonctionnels du CMS propriétaire et propositions d'amélioration • Analyse des KPI (NPS, satisfaction, rétention) et recommandations pour optimiser l'expérience utilisateur.

Christie's - Bids Office Assistant

Avr. 2015 - Déc. 2015

Paris - Support enchérisseurs & formation maisons de ventes

Support des enchérisseurs lors de 15 ventes art moderne & contemporain : accompagnement par téléphone et email, résolution de problématiques techniques et assistance en direct pendant les enchères • Formation des maisons de ventes aux outils digitaux : onboarding aux services d'enchères, tutoriels d'inscription et documentation des process • Collaboration avec les équipes CRM, juridique et IT pour garantir la conformité, sécuriser les parcours clients et améliorer les outils • Connaissance approfondie du marché de l'art, des maisons de ventes et des réglementations du secteur.

🌐 Langues

🇫🇷 Français (Natif) 🇬🇧 Anglais (Courant) 🇪🇸 Espagnol (Intermédiaire)

❤️ 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