

# Etienne Gaumery

Junior Technical Customer Care Specialist

Bordeaux • Disponible immédiatement

📞 +33 6 20 56 82 57

✉ gaumery@hotmail.com



## À propos

Passionné par la tech et curieux de l'industrie du reconditionnement, je souhaite mettre mes compétences au service de Back Market. Mon expérience en Customer Care chez Catawiki (gestion d'une base de 3 000+ utilisateurs) m'a permis de développer une expertise solide en support client, résolution de problèmes et gestion de réclamations techniques. J'ai un bon bagage technique sur smartphones (iPhone, Android) et ordinateurs (Windows, Mac), et je suis régulièrement sollicité par mon entourage pour résoudre leurs problèmes techniques.

Aujourd'hui en MBA Expert Marketing Digital, je recherche un poste de Junior Technical Customer Care Specialist. J'ai un goût prononcé pour la relation humaine et le support client, ainsi qu'une forte appétence pour la résolution de problèmes techniques. Mon expérience m'a appris l'importance de la rigueur, de la patience et de la pédagogie pour accompagner les clients, tout en conservant une approche proactive et une excellente capacité à travailler en équipe. Excellente maîtrise du français (natif) et de l'anglais (C1), compréhension du secteur e-commerce et de l'environnement digital.

## Compétences clés

### Support technique & résolution de problèmes

Diagnostic & résolution problèmes techniques    Support smartphones (iPhone, Android)

Support ordinateurs (Windows, Mac)    Support téléphonique & email    Évaluation garanties techniques

### Customer Care & relation client

Support client multilingue    Gestion réclamations techniques    Suivi dossiers & médiation vendeurs/clients

Approche white glove

### Gestion de base de connaissances

Création & maintenance documentation technique    Partage solutions & bonnes pratiques

### Compétences comportementales

Autonomie & organisation    Sens des priorités & rigueur    Travail en équipe & collaboration

Curiosité tech & apprentissage continu

### Compétences techniques & langues

Suite Office (maîtrise complète)    Outils CRM & systèmes de gestion    Français (natif)

Anglais (avancé C1 - écrit & oral)    Espagnol (courant)

## ◊ 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

Support client bilingue (français/anglais) : gestion d'une base de 3 000+ utilisateurs avec un excellent taux de satisfaction. Résolution de problèmes techniques et non techniques, traitement des réclamations et médiation entre vendeurs et acheteurs. Support téléphonique et par email pour diagnostiquer et résoudre les problèmes rencontrés par les utilisateurs de la marketplace. Collaboration étroite avec les équipes techniques pour remonter les bugs, améliorer l'expérience utilisateur et optimiser les processus. Création et mise à jour de la documentation interne pour partager les solutions aux problèmes récurrents. Gestion administrative : intégration des informations dans les systèmes CRM, suivi des dossiers et coordination avec les équipes.

### 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